

**Visite du Gouverneur de Bank Al-Maghrib à l'APSF
UNE FEUILLE DE ROUTE POUR LES SOCIÉTÉS DE
FINANCEMENT**

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib a participé à la traditionnelle réunion du 4ème trimestre du Conseil de l'APSF qui s'est tenue le jeudi 3 décembre 2009.

A l'occasion de cette réunion historique - c'était la première fois qu'un Gouverneur de Bank Al-Maghrib rendait visite à l'APSF - un plan d'action commun a été arrêté (voir page 3), qui constitue pour ainsi dire une feuille de route pour les sociétés de financement en 2010.

Toutes les questions retenues relèvent, à gros traits, de la bonne gouvernance, de l'appréciation et de la gestion du risque et des relations des sociétés de financement avec la clientèle.

Pour certaines questions, déjà finalisées par l'APSF, du moins dans leurs volets conceptuel et organisationnel, il s'agit de traduire les décisions en dispositifs concrets et opérationnels, comme c'est le cas pour la lutte contre la fraude et le Médiateur de l'APSF.

Pour d'autres questions, il s'agit 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.

Pour d'autres questions encore, il s'agit d'étendre l'engagement citoyen de l'APSF par sa contribution à l'éducation financière des (futurs) citoyens (collaboration avec l'Education Nationale pour l'insertion des aspects financiers dans les programmes pédagogiques) et à la promotion de la place financière de Casablanca.

Le suivi de ce plan d'action et de son état d'avancement s'effectuera semestriellement lors de réunions Gouverneur de Bank Al-Maghrib / APSF.

Signalons que lors de sa visite à l'APSF, le Gouverneur de Bank Al-Maghrib était accompagné du Directeur de la Direction de la Supervision Bancaire et du Directeur du Réseau et des Relations avec les Entreprises de Bank Al-Maghrib.

**LE "MÉDIATEUR DE L'APSF" ET LE DISPOSITIF DE
LUTTE CONTRE LA FRAUDE OPÉRATIONNELS DÈS
JANVIER 2010**

LIRE PAGE 4

**TENUE DES PREMIÈRES ASSISES NATIONALES DE
L'AFFACTURAGE**

L'APSF a fait part au Gouverneur de Bank Al-Maghrib de l'organisation en avril 2010 des Premières Assises Nationales de l'Affacturage.

Cette manifestation qui se déroulera sous le thème "l'affacturage: 20 ans au service du développement de l'entreprise marocaine", est destinée à vulgariser l'affacturage et montrer son intérêt en tant que levier de croissance de l'entreprise.

Le Conseil de l'APSF réuni en première séance avant de recevoir le Gouverneur de Bank Al-Maghrib, a approuvé dans ses grandes lignes le projet de contenu scientifique de la manifestation tel qu'il a été élaboré par le comité d'organisation de cet événement.

Rappelons que l'affacturage consiste en un transfert par voie de subrogation de créances commerciales de leur titulaire à un factor (une société de financement spécialisée) qui, en contrepartie, les garantit, les finance et les recouvre.

Les factors offrent aux entreprises des solutions complètes de gestion des créances clients et des dettes fournisseurs, aussi bien sur le marché national qu'à l'international.

L'affacturage a été lancé, au Maroc, en 1988. A cette date, l'offre était destinée exclusivement au marché international, avant de s'étendre à la fin des années 90 au marché domestique.

Le secteur compte deux sociétés spécialisées, membres de l'APSF, à savoir Attijari Factoring et Maroc Factoring. L'encours des remises de créances de ces deux sociétés a atteint, à fin 2008, 2,2 milliards de dirhams, dont 78% au titre du marché domestique.

**VISITE DU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB À L'APSF
UNE FEUILLE DE ROUTE POUR LES SOCIÉTÉS DE FINANCEMENT****LES TEMPS FORTS DE LA RÉUNION****INTERVENTION DU PRÉSIDENT DE L'APSF**

Après avoir souhaité la bienvenue au Gouverneur de Bank Al-Maghrib, le Président de l'APSF a donné un bref aperçu de l'évolution de l'activité des métiers de financement en 2009 (situation du crédit-bail et du crédit à la consommation à fin septembre 2009) et sur l'action professionnelle récente de l'APSF.

Il a fait part, à cet égard, de l'état d'avancement des chantiers liés à la bonne gouvernance, à l'appréciation et la gestion du risque et aux relations des sociétés de financement avec la clientèle.

L'accent a été mis sur :

- l'institution du "Médiateur de l'APSF", les compétences du Médiateur et les conditions d'éligibilité des litiges à la médiation ;
- les chantiers appelés à faire l'objet d'un plan d'action avec la DSB, à savoir l'adoption d'un code d'éthique par les métiers de financement, code appelé à traiter de l'endettement des ménages, des conditions de concurrence et de la publicité des offres de crédit ;
- l'examen, toujours de concert avec Bank Al-Maghrib, des moyens de se prémunir contre la fraude et contre les tentatives de blanchiment des capitaux ;
- la tenue très prochaine des Assises Nationales de l'Affacturage, manifestation destinée à vulgariser le factoring et montrer son intérêt en tant que levier de croissance de l'entreprise.

**INTERVENTION DU GOUVERNEUR DE
BANK AL-MAGHRIB**

Le Gouverneur de Bank Al-Maghrib a fait part du réel plaisir qu'il a à être parmi l'APSF. Il a ouvert la réflexion sur l'avenir du système bancaire et financier dans les dix prochaines années, a livré quelques orientations stratégiques pour les métiers de financement et a arrêté une feuille de route pour lesdits métiers.

Quel avenir pour le système bancaire et financier dans les dix prochaines années ?

2009 marque le 50^{ème} anniversaire de l'ensemble du système financier marocain et le Maroc a développé un savoir-faire et une expertise qui le placent, aujourd'hui, en tête du peloton dans la région MENA.

Il y a lieu de capitaliser sur ce savoir-faire et faire en sorte que Casablanca émerge en tant que "hub financier" régional.

Casablanca en tant que "hub financier" régional est un challenge gagnable si chacun y met du sien pour la réussite de ce projet : "Il nous faut tous porter ce projet" et l'APSF y est partie prenante.

Il y a lieu de préserver la place du Maroc en tant que benchmark de la région MENA, sachant que les investisseurs et les observateurs lisent le Maroc selon une grille universelle.

Orientations stratégiques pour les métiers de financement

Les métiers de financement disposent d'un savoir-faire et d'une expertise qui les autorisent à prétendre à des parts de marché à l'étranger. Il est nécessaire, cependant, de se doter de grands groupes pour ce faire, à l'instar de l'expérience récente du secteur bancaire. Il y a lieu, ainsi, de penser à la restructuration du secteur par des regroupements.

Par ailleurs, les sociétés de financement sont appelées à examiner les moyens de mutualiser tout ce qui peut l'être, notamment la formation, l'objectif étant de réduire les coûts et d'améliorer le service rendu.

Feuille de route pour les métiers de financement

L'adoption des principes de bonne gouvernance, la promotion de la culture du risque, l'amélioration des relations avec la clientèle et la communication constituent quatre axes de la feuille de route pour les métiers de financement.

**VISITE DU GOUVERNEUR DE BANK AL-MAGHRIB À L'APSF
UNE FEUILLE DE ROUTE POUR LES SOCIÉTÉS DE FINANCEMENT***Bonne gouvernance*

Le code d'éthique constitue le socle pour l'application des principes de bonne gouvernance par les sociétés de financement. Ce code est appelé à préciser les conditions de concurrence, les sociétés de financement n'ayant pas intérêt à une concurrence désordonnée ou sauvage. Bank Al-Maghrib veillera, bien entendu, à ce qu'il n'y ait pas entente entre les opérateurs.

Ce code est appelé, également, à poser les règles de publicité des offres de crédit. Il devra prévoir des sanctions, en cas de manquement par un opérateur à l'une ou l'autre des règles établies. Bank Al-Maghrib se réserve le droit de veiller au respect des dispositions de ce texte.

Culture du risque

Il s'agit d'imprégner, à quelque niveau du management que ce soit, les ressources humaines de la culture du risque. La formation revêt à cette fin une importance capitale.

De même, il est nécessaire de participer à l'éducation financière des Marocains et ce, dès leur plus jeune âge. A cet égard, l'APSF est appelée à faire des propositions pédagogiques qui pourraient alimenter les programmes de l'Education nationale.

Relations avec la clientèle

Les sociétés de financement sont appelées à traiter la clientèle avec toute la transparence requise, qu'il s'agisse de l'octroi des prêts et des financements ou de la gestion desdits prêts et financements. L'institution d'un Médiateur de l'APSF prend, ici, tout son sens. L'APSF est appelée à rendre son dispositif de médiation opérationnel dans les meilleurs délais, et à communiquer aussitôt à ce sujet.

Le Credit Bureau procède aussi de cette volonté de Bank Al-Maghrib d'améliorer la relation des établissements de crédit avec la clientèle, puisqu'il conduit à davantage de transparence financière.

**PLAN D'ACTION BANK AL-MAGHRIB /
APSF POUR L'ANNÉE 2010**

Bank Al-Maghrib et l'APSF sont convenues, lors de la rencontre avec le Gouverneur de Bank Al-Maghrib au siège de l'APSF, d'un plan d'action commun pour l'année 2010. Ce plan d'action, nourri par les deux parties, se décline comme suit :

- Finalisation du code d'éthique des métiers de financement
- Mise en œuvre du dispositif de médiation de l'APSF
- Mise en place des actions de lutte contre la fraude
- Mise en place des actions d'accompagnement du Credit Bureau
- Poursuite des actions de sensibilisation sur la lutte contre le blanchiment des fonds
- Poursuite de l'adaptation des métiers de financement à l'évolution de l'environnement législatif et réglementaire : protection du consommateur, liberté des prix et concurrence, protection des données à caractère personnel
- Suivi de la sécurité dans les sociétés de transfert de fonds
- Adaptation des conditions tarifaires à l'évolution des marchés
- Formation (à quelque niveau de responsabilité que ce soit, imprégner les ressources humaines des aspects liés à la bonne gouvernance)
- Education financière des citoyens (insertion des aspects financiers dans les programmes pédagogiques de l'Education nationale)
- Promotion de la place financière de Casablanca

**LE "MÉDIATEUR DE L'APSF" ET LES ACTIONS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE
OPÉRATIONNELS DÈS JANVIER 2010****MÉDIATEUR DE L'APSF**

Suivant en cela les recommandations de Bank Al-Maghrib, le Conseil de l'APSF a décidé de se doter d'un "Médiateur de l'APSF" et avait désigné à cette fonction, M. Mohamed Tehraoui, membre fondateur de l'APSF (réunion du 17 décembre 2008).

Le Conseil de l'APSF avait adopté, quelques mois plus tard, une résolution portant sur la désignation des représentants de l'APSF devant siéger au Comité de Médiation bancaire (réunion du 9 juin 2009).

Outre M. Mohamed Tehraoui, le comité de Médiation Financière de l'APSF est composé de Mme. Laila Mamou et MM. Chakib Bennani, Aziz Cherkaoui et Mostafa Melsa.

Lors d'une réunion tenue en octobre 2009, le Comité de Médiation de l'APSF a retenu l'appellation "Médiateur de l'APSF" pour le dispositif à mettre en place au sein de l'APSF. Il a également arrêté les principes de la médiation financière, les compétences du médiateur et une première liste des litiges éligibles à la médiation pour ce qui est du crédit-bail et du crédit à la consommation.

S'agissant des principes, il y a lieu de signaler que :

- Le Médiateur n'intervient que sur les dossiers ne faisant pas l'objet d'une procédure de recouvrement amiable ou contentieuse ;
- Le dispositif de médiation est instauré sans préjudice du droit des parties de recourir aux juridictions de droit commun ou à des procédures arbitrales ;
- Le dispositif de médiation est volontaire et gracieux pour les parties qui y recourent.

Quant aux compétences du Médiateur, le Comité est convenu du fait que le Médiateur de l'APSF 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.

Le Conseil de l'APSF, réuni le 3 décembre 2009, a approuvé le budget 2010 du "Médiateur de l'APSF".

Le dispositif sera opérationnel en janvier 2010

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La Section Crédit à la consommation a proposé au Conseil de l'APSF qui l'a entériné, un projet de "charte anti fraude" destinée à protéger les sociétés membres en amont contre les fraudes des dossiers de crédit.

Ce projet a été élaboré par une Cellule ad hoc issue de la Section et enrichi par cette dernière.

Le principe retenu consiste à rendre les tentatives de fraude plus complexes et à dissuader les fraudeurs dans leurs tentatives d'usurpation d'identité, de falsification de documents, de dissimulation de faits ou de présentation de documents authentiques destinés à tromper sur leur situation réelle.

La Charte prévoit :

- de mener des actions de sensibilisation et de formation aussi bien du personnel de front office en agence propre que des correspondants des sociétés de crédit ;
- d'engager auprès des partenaires traditionnels de l'APSF (CNT, par exemple) et d'institutions nationales (CNSS, administration de la défense nationale) des actions permettant aux sociétés de crédit d'obtenir des informations destinées à s'assurer de l'intégrité des informations qui leur sont communiquées dans des cas de fraude présumés.

Le dispositif prévu en vertu de ladite charte devra être opérationnel début 2010.

Bank Al-Maghrib et l'APSF sont convenues, par ailleurs et toujours en vue de prévenir la fraude, d'explorer les moyens qu'offriront les données et enseignements du Credit Bureau.