
**REUNION DSB - ESM - APSF
VENDREDI 02 OCTOBRE 2009**

Réunion présidée par M. Abderrahim Bouazza

Présents

- **BAM**
 - Abderrahim Bouazza - Direction de la Supervision Bancaire (DSB)
 - Lhassane Benhalima - DSB
 - Abdelaziz Dadsi - Direction du Réseau et des Relations avec les Entreprises (DRRE)
 - Maha Dassouli - DRRE
 - Abdelmajid Benali - DRRE

- **Experian**
 - Thierry Demier - Experian Western Europe
 - Jamal Rahal - Experian Services Maroc (ESM)
 - Anouar Rahmani - ESM

- **APSF**
 - Philippe Foursy - Cetelem
 - Hicham Chraïbi - Cetelem
 - Ahmed El Alj - Crédit du Maroc Leasing
 - Mourad Torch - Diac
 - Abderrahim Rhiati - Eqdom
 - Mohamed El Azzouni - Eqdom
 - Chakib Bennani - Maghrebail
 - Aziz Cherkaoui - Salafin
 - Réda Bennani - Sogelease
 - Najat Essadki - Wafabail
 - Karim Idrissi Kaitouni - Wafabail
 - Omar Moussi - Wafasalaf
 - Mostafa Melsa - APSF
 - Kamal Benkiran - APSF

La DSB a invité l'APSF à une réunion destinée à faire le point sur la mise en oeuvre du Credit Bureau.

Cette réunion se déroule en deux temps :

- échanges BAM-ESM-APSF, en vue de faire le point sur l'état d'avancement du projet
- échanges BAM-APSF, en vue d'examiner les points en suspens.

---- ----

M. Abderrahim Bouazza souhaite la bienvenue aux responsables d'ESM et de l'APSF. Il invite ESM à présenter l'état d'avancement du projet Credit Bureau.

1. ETAT D'AVANCEMENT DU PROJET

M. Jamal Rahal remercie et présente M. Thierry Demier, président de Experian Western Europe, société mère d'ESM.

M. Rahal effectue une présentation qui s'articule autour des points suivants :

- Organisation d'ESM
- Sécurisation des données
- Constitution de la base de données
- Formation des Utilisateurs
- Gestion de la relation Consommateur
- Gouvernance de la Centrale
- Mandataires de la Centrale
- Suivi du Credit Bureau dans le mois qui suit son lancement
- Suivi du Credit Bureau dans le trois mois qui suivent son lancement

- **Organisation d'ESM**

ESM dispose d'un effectif de 11 personnes. Il est doté, en particulier, d'un service de "Réclamations de la clientèle", disposant de locaux dédiés (sis Bd Bir Anzarane à Casablanca) et d'une hot line réservée aussi bien aux utilisateurs qu'aux clients.

- **Sécurisation des données**

ESM a mis en place une solution d'identification des utilisateurs de la Centrale (solution PKI ou Public Key Infrastructure (PKI)). Un audit du système de sécurisation des données a été effectué par BAM.

- **Constitution de la base de données**

La constitution de la base de données s'est effectuée comme suit :

- réception des échantillons de données par ESM durant la période allant du mois d'août 2008 à mars 2009
- travail de mise en conformité de ces données avec les spécifications de la notice technique
- levée de certaines obligations de déclaration pour les établissements de crédit
- réception des données à partir du mois de mars 2009
- réception des données de production mises à jour à partir du mois d'août 2009
- chargement des données utilisateurs.

M. Rahal indique que la **BASE DE DONNEES EST FIN PRETE.**

- **Formation des Utilisateurs**

Les réalisations d'ESM se présentent comme suit :

- spécification des écrans de consultation et des rapports de solvabilité avec le GPBM et l'APSF (réunions des groupes de travail ad hoc)
- session de formation sur la solution PKI (identification des utilisateurs de la Centrale) : juillet 2009
- sessions de formation des formateurs : semaines du 10, du 14 et du 21 septembre 2009

- session de validation des écrans de consultation et des rapports de solvabilité : 10, 11, 17 et 28 septembre 2009
- Information et présentation du processus de gestion des réclamations des consommateurs : 1^{er} et 2 octobre 2009.

- **Gestion de la relation Consommateur**

ESM s'est doté d'un de locaux spécifiques d'accueil de la clientèle des établissements de crédit porteuse de réclamation. ESM prévoit 30 à 40 visiteurs par jour.

La procédure de gestion des réclamations a été établie, avec une définition précise des responsabilités dans la résolution des problèmes.

En sus, ESM a lancé, début octobre, un site web destiné à l'information de la clientèle.

- **Gouvernance de la Centrale**

Experian a procédé à la nomination d'un "*Executive sponsor*" en la personne de M. Thierry Demier, président d'Experian Western Europe, société-mère d'ESM.

M. Demier se présente et décrit ses fonctions au sein d'ESM, à savoir :

- renforcer les relations avec les actionnaires d'ESM. Il est précisé, à cet égard, que l'actionnariat d'ESM n'est pas figé
- procéder au maillage de la relation ESM - usager au niveau de la direction générale
- mettre en place un "Comité des Usagers"
- mettre en place et animer le Comité exécutif de la Centrale.

- **Mandataires de la Centrale**

Le mode de gestion des comptes utilisateurs a été arrêté : certificats, incidents, accès VPN, alimentation de la Centrale (en vue de l'amélioration de la qualité des données), traitement des réclamations des consommateurs (transmission des requêtes, investigations, autorisation des mises à jour éventuelles) et suivi e la facturation.

ESM demande aux représentants des sociétés de financement de **nommer le plus rapidement possible leurs mandataires et de lui communiquer leurs identités.**

- **Suivi du Credit Bureau dans le mois qui suit son lancement**

Dans le mois qui suit le lancement du Credit Bureau, ESM prévoit ce qui suit :

- tenue de réunions hebdomadaires BAM-ESM-EC en vue de faire le point du lancement du Credit Bureau.
- organisation, de sessions "*one to one*" avec les mandataires des établissements de credit, pour résoudre les difficultés éventuelles et arrêter, le cas échéant, des actions de formation sut tel ou tel écueil récurrent.

- **Suivi du Credit Bureau dans le trois mois qui suivent son lancement**

Dans les trois mois suivant lancement du Credit Bureau, ESM prévoit ce qui suit :

- Mise en place du "Comité des Usagers" qui réunira ESM, les banques, les sociétés de financement, les associations de micro-crédit
- finalisation du code d'éthique de la Centrale, code présenté par ESM et validé par les usagers sous la supervision de BAM
- Partage des difficultés rencontrées
- Définition d'une stratégie de développement des services ESM: données de score, détection des fraudes. M. Rahal rappelle à cet égard les réticences de l'APSF sur ces deux services, "sujet à voir plus tard".

En conclusion de sa présentation, M. Jamal Rahal indique que "**la Centrale des Risques est aujourd'hui une réalité**" et qu'ESM attend de se voir communiquer les noms des mandataires.

Il fait part des délais de réalisation très courts de la Centrale des Risques déléguée de BAM, "rarement, un Credit Bureau étant opérationnel après 18 mois". Pour lui, " le Credit Bureau est déjà un succès".

Par ailleurs, M. Rahal indique que la majorité des établissements de crédit et associations de micro-crédit ont procédé à la signature du contrat pour l'accès aux services de la centrale des risques (contrat utilisateurs).

ESM a adressé un rapport circonstancié sur l'état d'avancement du Credit Bureau. "Dans quelques jours, après réglage de quelques aspects administratifs et après dernier feu vert de BAM, le Credit Bureau entrera en service.

2. REMARQUES DE L'APSF

M. Bouazza remercie M. Rahal et invite les membres de l'APSF à faire part de leurs remarques et de leurs questions éventuelles.

L'APSF félicite ESM et BAM qui en a supervisé les travaux, pour ce projet, indiquant que "tout va bien pour le moment".

Elle soulève un seul aspect : les modalités techniques d'exploitation du Credit Bureau (interrogation automatique de la centrale CPU to CPU).

Modalités techniques d'exploitation du Credit Bureau : interrogation automatique de la centrale (CPU to CPU)

L'APSF fait part de la nécessité pour les sociétés de crédit de disposer, dès le démarrage effectif des services du Credit Bureau, d'une **intégration de ce dispositif à leur système d'information**, en vue d'une **consultation automatique** de la Centrale (liaison CPU to CPU).

Elle précise que ces sociétés ne consulteront pas le Credit Bureau sans possibilité d'intégration, intégration dont elle rappelle l'utilité compte tenu du traitement en masse des demandes de crédit. Elle rappelle l'expérience réussie, pour les sociétés de financement, de l'intégration du SAAR dans leur propre système d'information.

ESM indique souhaiter que ce mode d'interrogation de la centrale se développe et que la demande de l'APSF dénote d'une grande maturité en matière d'échanges de données.

M. Rahal indique que cette question a déjà fait l'objet de requêtes de certains établissements de crédit auprès d'ESM, qui y travaille.

Il promet de **revenir vers les établissements de crédit avec des propositions et des dates concrètes pour la consultation en mode CPU à CPU et ce, d'ici lundi 5 octobre.**

L'APSF rappelle l'obligation de consultation réglementaire de la centrale et rappelle l'impossibilité pour certains établissements de respecter cette obligation en l'absence de consultation automatique. Elle en appelle à un ajustement de cette obligation, le temps d'ouvrir effectivement la possibilité d'une consultation automatique.

BAM promet de revenir vers les sociétés de crédit avec une réponse dès lundi.

M. Bouazza remercie les responsables d'ESM pour leur intervention et les éclaircissements apportés.

Il invite les membres de l'APSF à poursuivre les échanges avec BAM sur les points qui leur paraissent encore en suspens.

Les responsables d'ESM remercient BAM et l'APSF pour le temps qui leur a été accordé.

3. ECHANGES BAM - APSF

M. Bouazza donne la parole à l'APSF en vue d'évoquer les questions qui méritent des éclaircissements de la part de BAM.

L'APSF rappelle brièvement sa position de principe quant à l'institution d'un Credit Bureau, indiquant y souscrire compte tenu de sa finalité indéniable en matière d'appréciation du risque de crédit.

Elle réitère la nécessité de réussir le démarrage effectif de ce dispositif, rappelant au demeurant avoir insisté sur cet aspect lors de sa rencontre avec M. Thierry Demier qu'elle a reçu au mois de juillet 2009, à qui elle a également fait part de son expérience en matière de gestion des réclamations des clients inscrits au SAAR et attiré son attention sur la nécessité de doter le Credit Bureau d'un service dédié doté du personnel qualifié, sachant gérer des situations sensibles et réagir promptement aux doléances des clients (voir compte-rendu en annexe).

Outre le mode d'interrogation automatique de la centrale (question ayant été soulevée en début de réunion et rappelée pour mémoire), les échanges portent sur :

- la tarification
- le démarrage effectif de la centrale.

Tarifcation

L'APSF rappelle ses réserves quant à la tarification projetée, réserves communiquées à plusieurs reprises à BAM.

L'APSF rappelle que la tarification prévue est hors de prix et ce, d'autant que les tarifs projetés représentent 20 fois le prix actuellement payé dans le cadre du SAAR et ce, pour un service répondant parfaitement aux besoins des sociétés de financement. Elle continue à s'interroger sur les modalités de fixation des prix par ESM.

L'APSF fait part des échanges avec M. Thierry Demier qu'elle a reçu en juillet 2009, indiquant lui avoir fait part de ses réserves sur la tarification projetée et avoir soulevé avec lui, dans le détail, les principes d'une juste fixation des prix.

BAM considère qu'il n'y a pas lieu de comparer la tarification du SAAR et celle du Credit Bureau, jugeant qu'il s'agit là de deux dispositifs différents offrant des services différents.

Elle rappelle avoir convaincu ESM de réviser à la baisse les tarifs initialement prévus et que ceux projetés répondent à un programme très coûteux, répondant bien sûr aux standards internationaux, mais aussi au niveau de sécurité très élevé qu'elle a exigé d'Experian.

Elle souligne l'institution de tarifs dégressifs (allant jusqu'à 2 dirhams) et la fixation d'un tarif "préférentiel" pour les sociétés de financement pour ce qui est du rapport de solvabilité destiné au recouvrement (5 dirhams).

L'APSF fait part de simulations sur l'impact de la tarification sur les comptes des sociétés de crédit à la consommation, indiquant que les charges de consultation iront jusqu'à représenter entre 1 et 2% de leur résultat et ce, qui plus est, sans compter les efforts d'implémentation de ce dispositif et dans un contexte de marges de plus en plus réduites.

Après de longs échanges où les deux partenaires conviennent de "l'apport indéniable du crédit bureau" par rapport aux systèmes existants, apport appelé à se préciser à moyen terme, compte tenu de la richesse de l'information produite. M. Bouazza cite à cet égard l'information qu'est appelé à livrer le Credit Bureau concernant la question du surendettement des ménages, question dont, dit-il, on ne sait que très peu aujourd'hui, malgré les différentes enquêtes réalisées.

En tout état de cause, BAM et l'APSF conviennent de la "**nécessité de démarrer**" et de procéder, chaque fois que nécessaire, à une évaluation de l'apport du Credit Bureau et des difficultés éventuelles rencontrées.

M. Bouazza indique qu'après le démarrage et comme cela est le cas dans la phase de projet, BAM privilégie une démarche de concertation, remarquant qu'avec l'APSF comme avec le GPBM, "les choses vont bien" avant d'ajouter : "Continuons !".

Démarrage du Credit Bureau

BAM indique que le démarrage effectif du Credit Bureau est prévu "dans les jours qui viennent" et **au plus tard dans la 3^{ème} semaine du mois d'octobre 2009.**

Cette date a été avancée solennellement par le Gouverneur de Bank Al-Maghrib à l'occasion d'une récente rencontre avec la presse.

L'APSF réitère la disponibilité des sociétés de financement à réussir le pari du démarrage à la date avancée par BAM.

BAM indique que, s'agissant du volet "Alimentation" tous les pré-requis au démarrage ne sont pas encore réunis, précisant qu'il reste à effectuer un gros effort de sensibilisation afin que "tout le monde participe pour un système performant".

Elle fait part, à cet égard, du fait que **17 sociétés de financement n'alimentent pas le système et n'ont jamais effectué de déclaration**. Et que parmi celles qui déclarent, certaines sont au "bon rating", tandis que les autres sont appelées à fournir plus d'efforts.

BAM indique que l'aspect "globalisation de l'information", c'est-à-dire la participation du plus grand nombre d'établissements possible à l'alimentation du de la Centrale, constitue à ce jour l'obstacle majeur au démarrage du Système. Elle précise, cependant, que l'objectif, à ce stade, est de démarrer avec la contribution des établissements de crédit qui représentent 80% du marché.

Il est convenu que BAM communique à l'APSF la liste des sociétés "défaillantes" pour les relancer.

BAM rappelle qu'en deux années, les membres de l'APSF ont fait part d'une mobilisation remarquable pour la réussite du Credit Bureau et salue ses efforts pour ce faire. Elle souligne la contribution de l'APSF qui a permis de nombreux réajustements de ce projet.
