

RENCONTRE AVEC M. THIERRY DEMIER - EXPERIAN WESTERN EUROPE

Siège de l'APSF, mercredi 8 juillet 2009

M. Thierry Demier, président de Experian Western Europe, en visite à Casablanca, a été reçu le 9 juillet 2009 par M. Mostafa Melsa, Délégué général de l'APSF.

M. Demier était accompagné par M. Jamal Rahal, directeur général d'Experian Services Maroc (ESM), filiale de Experian Western Europe.

M. Kamal Benkiran, directeur des Etudes de l'APSF, assiste à la réunion.

M. Rahal procède aux présentations d'usage et indique que l'APSF est un "supporter constructif du Credit Bureau qui n'hésite pas à nous dire nos quatre vérités".

M. Melsa souhaite la bienvenue à MM. Demier et Rahal.

Il fait part de l'expérience de l'APSF en matière de partage et d'échanges de données dans le cadre du SAAR et des préalables au bon démarrage d'un système performant et offrant des informations pertinentes qui répondent aux besoins précis des sociétés de financement.

L'une des conditions de succès du Credit Bureau réside dans la simplicité et de la commodité des informations échangées, qu'il s'agisse de l'alimentation ou de la consultation.

L'APSF est acquise à la cause du Credit Bureau et qu'au fur et à mesure des échanges entre ESM et l'APSF, sous la direction de BAM, les inquiétudes de la communauté des métiers de financement se sont estompées, même si au jour d'aujourd'hui, des réserves de taille subsistent.

M. Melsa fait part à cet égard du contrat pour l'accès aux services de la centrale des risques (contrat utilisateurs), indiquant que les réserves portent, d'abord et avant tout, sur le principe, mais aussi sur certaines clauses du contrat, dont la tarification projetée.

S'agissant de la question de principe, les sociétés de financement sont "invitées" à conclure un contrat pour des prestations commerciales avec un prestataire de services qu'elles n'ont pas délibérément choisi. En fait, ce prestataire leur est imposé par leur autorité de tutelle, Bank Al-Maghrib, avec laquelle cette dernière a conclu un contrat de délégation d'un service public. Et M. Melsa d'utiliser cette métaphore : c'est le père qui impose non seulement une belle-mère à ses enfants, mais qui leur dicte des règles de conduite très précises à son égard.

Il indique que pour l'APSF, une circulaire de BAM précisant les droits et obligations des sociétés de financement à l'égard de BAM et d'ESM quant au

partage des données aurait été plus indiquée, les sociétés de financement étant tenues de répondre d'abord et avant tout aux règles édictées par BAM.

M. Demier reconnaît que "c'est compliqué" et M. Rahal indique que le principe du contrat utilisateurs a également fait l'objet de discussions très vives avec les banquiers.

S'agissant de la question de la tarification, l'APSF regrette l'absence d'informations précises sur les conditions ayant conduit à la tarification projetée. Elle constate que l'on voudrait faire payer aux sociétés de financement un prix censé couvrir les investissements et les frais de fonctionnement du Crédit Bureau, dont il est légitime de s'interroger sur le dimensionnement par rapport à la taille du marché marocain.

L'APSF estime la tarification prohibitive et "hors de prix" et ce, d'autant plus que les services rendus actuellement par le SAAR de l'APSF sont de très loin inférieurs à ceux prévus par ESM (en fait, vingt fois moins).

M. Melsa indique, qu'en tout état de cause, l'APSF conseillera à ses membres de signer le contrat utilisateurs, mais que ces derniers le feront à leur corps défendant.

M. Melsa fait part, par ailleurs, de l'expérience de l'APSF en matière de gestion des réclamations des clients inscrits au SAAR et attire l'attention des responsables d'ESM 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.

M. Rahal indique qu'un tel service est prévu et qu'ESM travaille à sa mise en place avec toutes les compétences requises.

Par la suite, sur proposition d'ESM, l'échange est engagé autour des modalités de concertation entre ESM et les membres de l'APSF, une fois le Credit Bureau opérationnel.

Les deux parties retiennent à cet égard le principe de rendez-vous réguliers, au niveau du top management des sociétés de financement et au niveau des agents opérationnels.