

## DEBATS DU DEUXIEME PANEL

Modérateur : Abashi Shamamba  
*L'Économiste*

### Question

L'APSF réclame un milliard de dirhams à l'ex-DOTI qui ne veut pas les lui payer, pourquoi ?

### Réponses

Khalid Safir

D'abord, ce n'est pas la DRPP qui doit de l'argent aux sociétés de financement, ce sont les clients de ces sociétés. Il se trouve qu'il y a un certain nombre de dossiers de crédit qui n'étaient pas « historisés » au niveau de la DRPP au moment du changement de la procédure de travail à la fin de l'année 99. Dossiers sur lesquels nous n'avons pas de preuve d'existence et nous sommes en négociation avec les sociétés de financement pour voir comment les prendre en charge. D'ailleurs, il n'y a pas que la DRPP comme moyen de recouvrement. Les sociétés peuvent aussi recouvrer ces créances à travers les tribunaux ou par des poursuites directes.

Abdallah Benhamida

Il y a un processus de prise en charge de ces créances en souffrance par la DRPP et un processus de simulation qui est en cours. Évidemment, d'après les statistiques que nous avons élaborées ensemble, une partie de ces fonctionnaires ne font plus partie de la fonction publique. Les sociétés de financement devront avoir recours à la justice pour recouvrer leurs créances. Nous espérons pouvoir récupérer un maximum possible.

### Question

Tout le monde est au plafond dans les taux alors que les niveaux de risque ne sont pas les mêmes d'un client à l'autre.

### Réponse

Abdallah Benhamida

Je doute que tout le monde s'aligne sur un taux maximum. Aujourd'hui, nous sommes en pourparlers pour renégocier la fixation du taux maximum. Les sociétés de financement qui font du crédit aux fonctionnaires frôlent peut-être le taux maximum, car elles n'ont pas la possibilité sur d'autres produits beaucoup plus risqués de pratiquer des taux un peu plus forts. Il y a un rééquilibrage à opérer car les bons payent pour les mauvais.

### Question

L'association des utilisateurs de banques a aussi demandé à l'Administration de ne pas être neutre, car ils se sentent partie faible.

### Réponses

Abdelkader Amrani Mansouri

Effectivement, il y a deux ou trois ans la protection du consommateur n'était pas un thème aussi important qu'aujourd'hui. Je peux vous assurer que l'Administration n'est pas du tout

neutre dans ce sens. Nous veillons à protéger le consommateur. Nous avons préparé un projet de loi sur la protection du consommateur. Nous veillerons à aller jusqu'au bout.

Khalid Safir

Vis-à-vis du consommateur, nous ne sommes pas neutres. Nous veillons au respect de la réglementation, nous la respectons nous-mêmes. Nous essayons aussi d'être à l'écoute des consommateurs et quand ils nous rapportent de mauvaises pratiques nous ne restons pas neutres.

### **Question**

Est-ce que vous avez des moyens réels parce que vous, vous êtes là pour payer les fonctionnaires et faire les retenues à la source seulement ?

### **Réponse**

Khalid Safir

Nous ne sommes pas une autorité juridictionnelle mais quand nous constatons, dans la forme, qu'une cession de créance est mal bâtie, nous arrêtons les remboursements des crédits. Sur deux années, de janvier 1999 à décembre 2000, nous avons reçu quelque 2 200 réclamations des fonctionnaires. Sur les 2 200, elles ont toutes eu au moins une réponse écrite. Quatre cents ont été examinées dans une commission qui se réunissaient de manière régulière regroupant des représentants de l'Administration, le réclamant lui-même et un représentant de la société pour voir dans le détail le dossier en cause. Sur ces 400 dossiers examinés par cette commission, seulement 97 ont donné lieu à un arrêt des précomptes. Nous vérifions seulement la forme de la cession de créance.

Nous avons également des conventions de précomptes avec les sociétés de financement. Ce sont des contrats qui sont résiliables si nous constatons des dépassements, des mauvaises pratiques ou des manquements à la déontologie.

Nous avons par ailleurs un devoir d'information des Autorités Monétaires. Lorsque nous constatons un manquement à la déontologie de la profession, nous en informons notre Ministre.

### **Question**

Vous avez des systèmes ainsi en France, un État neutre et un État pas neutre ?

### **Réponses**

Jean-Christophe Le Duigou

Nous avons également ce débat, la loi protège le faible.

Nous avons eu aussi des phases de très fortes tensions entre les emprunteurs, les banques et les sociétés financières. Aujourd'hui, les choses ont évolué et aboutissent sans doute à faire évoluer la conception de ce qui est finalement la garantie d'ordre public qu'apporte l'État. Quand nous parlons de règles prudentielles ou de règles d'organisation de la profession, ce n'est pas simplement pour protéger le consommateur mais aussi pour protéger la profession de pratiques concurrentielles qui seraient destructives par rapport aux objectifs visés. Et quand nous parlons de protection du consommateur, ce n'est pas simplement la protection du consommateur vis-à-vis du prêteur, mais également vis-à-vis de lui-même. La législation n'est pas l'un contre l'autre, mais de protéger chacun de comportements qui pourraient être destructifs du système. Cela ramène à un débat qui se développe chez nous mais qui est beaucoup plus général qui est de concevoir la monnaie et le crédit. La confiance qui est

nécessaire autour de l'opération de circulation monétaire est un bien collectif. A partir du moment où s'introduirait une perte de confiance par rapport à l'opération, c'est l'ensemble du système qui deviendrait moins performant et qui peut-être s'écroulerait. Le rôle de la puissance publique est de garantir cette confiance et le fonctionnement donc du système.

Jean-Claude Nasse

Monsieur Le Duigou n'a pas un paysage idyllique de la réglementation française en disant que forcément c'était un juste équilibre entre la protection des consommateurs et la protection des prêteurs. Ce n'est pas tout à fait vrai. En financement immobilier, par exemple, la loi a plafonné à un niveau ridicule l'indemnité de remboursement anticipé. Ce qui fait que quand les taux baissent, le consommateur est toujours gagnant et quand les taux montent, naturellement il se garde bien de demander le remboursement anticipé.

En France, nous avons trois catégories de taux pour le crédit à la consommation. Les taux pratiqués pour les crédits les moins exposés (un peu moins de 9%) que nous comparons à ce qui est autorisé par l'usure pour la catégorie la plus exposée (presque 20%), nous voyons qu'il y a 100% d'écart entre les deux. Donc, il est évident que si vous n'avez qu'une seule catégorie et qu'en plus on nous donne que 60% de battement, forcément vous faites de la préruation.

### Questions

Je n'ai pas bien compris la limitation de l'endettement. On ne peut pas s'endetter à plus de 40% pour le crédit à la consommation, à plus de 50% pour le crédit à l'immobilier, est-ce que les deux sont cumulables ?

Comment fait-on pour vérifier que la personne est bien endettée à ce niveau là ?

### Réponses

Abdelkader Amrani Mansouri

Pour ce qui concerne la deuxième question, il y a tout ce qui est pratique bancaire. Si on veut prendre un crédit immobilier ou un crédit à la consommation, on a recours généralement à des relevés bancaires. Pour les fonctionnaires, c'est le prélèvement à la source et pour les personnes privées, les relevés bancaires sont le moyen de contrôle.

Pour la fixation du seuil d'endettement, je donne la parole à Monsieur Kachachi qui a travaillé sur le projet de loi.

Monsieur Kachachi

Pour l'élaboration de la loi, nous l'avons examinée avec le Département des Finances et lorsque nous avons examiné le volet du surendettement, nous avons constaté qu'il fallait mettre un seuil pour préserver un niveau de salaire minimum. Nous prévoyons un système d'informations entre les sociétés de financement, donc un fichier commun de plus d'un million de clients.

### Questions

J'ai relevé un point qui est le recours aux amis et famille pour un emprunt. Finalement, leur part est très importante dans le comportement du consommateur et ça constitue quelque part un réseau parallèle aux professionnels. C'est une concurrence incontrôlable. Que peuvent faire les professionnels dans ce sens pour éviter ce genre de dérapage ?

Mon autre question est plutôt une remarque en matière d'assainissement. Nous parlons toujours dans les débats crédit à la consommation d'assainissement du réseau de distributeurs, assainissement des revendeurs, mais nous oublions que le client n'est pas tout à fait innocent ;

il y a des chiffres qui circulent disant que les sociétés de crédit épinglent au moins deux ou trois escrocs par jour, ce qui est énorme. Comment les professionnels peuvent commenter ce chiffre, il reste beaucoup à faire en matière d'assainissement dans ce cas.

### **Réponse**

Larabi Jaïdi

Pour le niveau très élevé du recours à l'emprunt à des sources de financement ou à des sources d'emprunt traditionnel, il faut souligner une chose : cela traduit une attitude culturelle. Dans toutes les sociétés, l'évolution passe par cette phase. Maintenant, il s'agit de savoir comment et quel est le rythme d'évolution. L'accès au crédit, c'est premièrement d'avoir un revenu d'un niveau déterminé pour permettre justement à l'emprunteur de recourir à un crédit et d'assumer des traites annuelles ou mensuelles.

Le deuxième aspect, c'est de voir non seulement les conditions d'accès mais de voir également les conditions de fonctionnement du système de crédit à la consommation. Ce que nous avons observé déjà depuis quelques années, c'est que le démarchage ou les politiques commerciales très agressives à la fois des banques et des instituts spécialisés ont montré qu'il y a une évolution très importante de l'effectif des personnes qui ont été touchées par le crédit à la consommation, surtout ces dix dernières années, pourtant dans des situations extrêmement difficiles sur le plan des revenus des ménages. Il y a cette observation de changement de comportement qui est en train de se faire, mais la dynamique de ce dernier est liée aux mutations sociales d'une certaine manière, à la solvabilité des ménages, aux niveaux des revenus des ménages. Il y a un écart très élevé entre les revenus, ce qui constitue une limite au recours à des mécanismes modernes en terme de crédit à la consommation. Parallèlement, le taux de pénétration d'un certain nombre de produits financés par le système de consommation restent extrêmement bas. C'est ce cercle qu'il faudrait briser. J'ai avancé l'idée qu'il faudrait aussi que nous regardions du côté du comportement du consommateur ou de la consommation en général, pour réfléchir sur le profil de la croissance de l'économie marocaine ; c'est un point sur lequel nous devrions beaucoup nous attarder.

Quant à l'assainissement du secteur, il y a un certain nombre de progrès qui ont été réalisés, mais il reste encore beaucoup de choses à faire et il me semble que l'avenir du secteur en dépend. Cet assainissement mériterait d'être poursuivi.

### **Remarque**

Je voudrais réagir par rapport aux difficultés qui ont été évoquées quant à l'application ou l'inapplication d'une telle loi. Une loi qui protège le consommateur doit le protéger contre le surendettement et doit également le protéger contre le sous-endettement. Souvent les consommateurs ont besoin d'un petit montant et compte-tenu des difficultés qu'ont les sociétés financières pour accorder de tels crédits à une telle population, ces personnes n'auront pas leur crédit et ceci aussi fait partie de la protection du consommateur. Quand nous devons juger une loi, il faut la juger par rapport à ses principes. Le problème d'applicabilité ou pas est un problème purement technique et aujourd'hui, nous sommes à l'ère de la société d'information, tout est possible. Évidemment, pour avoir un tel fichier et le gérer, cela demande probablement beaucoup d'investissements. Il faut peut-être changer de stratégie. Aux États-Unis, par exemple, les sociétés qui assurent une telle fonction sont du privé. Elles offrent des services et les sociétés de crédit à la consommation savent que pour vérifier telle ou telle information, cela leur coûtent tant. Il n'y a pas qu'une seule société qui fait cela, il y en a plusieurs, car gérer un fichier, c'est un métier. Nous pouvons avoir, même pour un pays aussi petit que le Maroc, deux organismes qui feraient cela et auraient une certaine concurrence entre eux pour avoir un

fichier le plus utilisable possible par la profession. Il ne faut pas être bloqué par des problèmes techniques contre des problèmes de principe.