



USAID | **MAROC**
DU PEUPLE AMERICAIN



Renforcement des systèmes d'information sur le crédit au Maroc

Ebauche

Juin 2006

Cette publication a été développée pour la revue de l'Agence des Etats Unis pour le Développement International (USAID). Elle a été préparée par le Programme d'Amélioration du climat des affaires au Maroc, réalisé par Development Alternatives, Inc.

Rapport ACAM 06-03

Les opinions exprimées par les auteurs de cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de l'Agence américaine pour le Développement international ou celles du gouvernement des Etats-Unis.

Remerciements

La publication de ce rapport a été possible grâce au soutien apporté par l'Agence américaine pour le Développement international (USAID) sous les termes du Contrat No. GEG-I-00-04-00001, Task Order No. GEG-I-02-04-00001.

Ce rapport a été préparé par Maria Bahnini, Andrew Iappini et Miguel L. Llenas, suite à une mission effectuée à Rabat et à Casablanca en mai 2006, à laquelle a également participé le Conseiller financier du Programme *Amélioration du Climat des Affaires au Maroc*.

L'équipe du programme remercie Nadia Amrani, chargée de programme du département de la croissance économique de l'USAID au Maroc, pour son appui. Nous sommes également reconnaissants pour la coopération et l'aide apportée par Bank Al-Maghrib. Les responsables de plusieurs départements de la Banque centrale ont contribué à ce travail, notamment : le Directeur Général, M. Fouiz ; M. A. Saber, Directeur du Département des Affaires Juridiques ; M. A Larache, Adjoint du Responsable de la Direction de la Supervision Bancaire ; A. Kettani Idrissi, Responsable du Service des Etudes Juridiques ; M. L. Benhalima, Chef du Département, Direction de la Supervision Bancaire ; M. A. Dadsy, Responsable de la Direction du Réseau et des Relations avec les Entreprises ; M. A. El Jai, Directeur Adjoint au Responsable de la Direction du Réseau et des Relations avec les Entreprises. L'équipe voudrait remercier particulièrement Mme Dassouli, Responsable de Département de Centrale d'Information pour son excellent leadership de l'initiative de Bank Al-Maghrib sur l'échange d'information sur le crédit.



10, Ave. Mehdi Ben Barka — BP 120
Souissi, Rabat, Maroc
+212.(0)37.63 20 01

Amélioration du Climat des Affaires au Maroc

28, Ave. Mehdi Ben Barka
Souissi, Rabat, Maroc
+212.(0)37.65 66 12

Table de matière

Synthèse exécutive	i
CONTEXTE	I
OBJECTIFS DE LA MISSION D'ASSISTANCE TECHNIQUE	I
APPROCHE	II
RÉSULTATS	II
EXAMEN DE LA LÉGISLATION	II
ANALYSE DU MARCHÉ	III
RECOMMANDATIONS	III
Renforcement des systèmes d'information sur le crédit au Maroc : Options et défis	I
CONTEXTE	I
CADRE JURIDIQUE ET RÉGLEMENTAIRE MAROCAIN POUR LE PARTAGE DES	
INFORMATIONS SUR LES CRÉDITS	3
Introduction	3
Analyse du contexte légal applicable à la création d'un "credit bureau"	3
<i>Cadre légal</i>	3
Obligation de déclaration à Bank Al-Maghrib	3
<i>La loi bancaire</i>	3
<i>Le code de commerce</i>	3
Obligation de déclaration à Bank Al-Maghrib exclusivement	4
Obligation potentielle de vérification pesant sur les organismes de crédit	4
<i>Organisation du service de gestion des risques</i>	4
<i>Organisation de la communication des informations</i>	5
<i>Organisation de la diffusion de l'information</i>	5
<i>Bénéficiaires du service de centralisation des risques et des incidents de paiement</i>	5
Possibilité pour Banque Al-Maghrib de déléguer ses compétences	5
Quelques informations publiques disponibles exploitables par un « credit bureau »	6
<i>Informations disponibles au registre du commerce</i>	6
<i>Informations disponibles auprès de l'OFPPPT</i>	10
<i>Informations spécifiques aux sociétés cotées en bourse publiées dans un journal d'annonces légales</i>	10
<i>Informations disponibles auprès de la conservation foncière</i>	11
LES DEMANDES POTENTIELLES D'INFORMATIONS SUR LE CRÉDIT	I2
Introduction	12
Le rôle de Bank Al Maghrib	13
Le cadre de l'évaluation du marché	13
La dynamique du marché	14
<i>Les facteurs économiques</i>	14
<i>Le marché du crédit des sociétés</i>	15
<i>Le marché du crédit de la petite entreprise</i>	16
<i>Le marché du crédit du consommateur</i>	16
Demande potentielle de rapports sur le crédit	18
<i>Evaluation du niveau de la demande</i>	19
<i>La volonté de payer</i>	20
Les facteurs qui affectent la participation	20

<i>Les forces qui déterminent l'offre et la demande.....</i>	20
<i>Contraintes technologiques.....</i>	21
<i>Participation aux accords commerciaux et aux standards de Bâle II.....</i>	22
Le caractère informel et identification unique des petites et moyennes entreprises.....	22
Synthèse et conclusions.....	23
ASPECTS STRATÉGIQUES ET OPÉRATIONNELS	23
Introduction	23
Options pour le développement d'un système complet de reporting sur le crédit au Maroc.....	26
<i>Un choix parmi des options</i>	26
<i>Option 1 :Attirer les 'credit bureaux' privés affiliés ou appartenant à une grande compagnie internationale.</i>	27
<i>Option 2 : Etablissement de 'credit bureaux' privés locaux</i>	28
<i>Option 3 : Etablissement d'un 'credit bureau' privé local affilié à ou ayant un contrat de gestion avec un 'credit bureau' international.....</i>	28
<i>Recommandation</i>	29
Quelques questions pour la mise en œuvre	29
<i>La volonté de partager l'information entre les banques et les IMF</i>	29
<i>Questions relatives à l'identification des clients.....</i>	29
<i>Questions relatives à la protection du consommateur et au secret bancaire.....</i>	30
<i>Questions relatives aux données financiers de Bank Al-Maghrib.....</i>	30
<i>Le secteur de la microfinance</i>	30
<i>Conditions technologiques</i>	31
Protection des droits du consommateur : un code de conduite	31

Synthèse exécutive

Contexte

Le PROGRAMME AMÉLIORATION DU CLIMAT DES AFFAIRES AU MAROC met l'accent sur l'amélioration de la capacité de partage de l'information sur les crédits au plan national.

Le reporting sur le crédit est un outil essentiel pour développer l'accès au crédit. En permettant un accès efficace et peu coûteux au type d'information sur le crédit souhaité, il permet au secteur des services financiers et des entreprises commerciales de prendre une décision de crédit réfléchie et encourage le développement du crédit. L'existence d'un système de reporting sur le crédit de qualité, que se soit sous la forme d'une administration publique ou d'un 'crédit bureau' privé, est aussi un soutien pour le secteur des services financiers et constitue un outil important pour le développement économique.

Le dialogue qui s'est instauré entre BAM et d'autres parties intéressées par le partage de l'information sur le crédit, y compris la SFI, a eu pour résultat un programme qui a identifié comme activité première une clause stipulant un appui à BAM pour une étude portant sur ce qui semble nécessaire à un environnement juridique et de régulation propice à l'évolution de ces activités. Plusieurs facteurs ont fait de cette activité une priorité :

- (1) L'existence d'une « centrale de risques » opérationnelle et de deux autres en projet, chacune d'entre elles étant la propriété de l'une des trois associations du secteur des services financiers, toutes ayant un système de gestion de bases de données 'fermé', et dont l'accès est limité à ses membres et auquel le public n'a pas accès¹;
- (2) BAM a entrepris une totale reconfiguration et l'expansion de ses propres systèmes de collecte de données et d'information qui seront regroupés en une 'Centrale d'Information' et qui bénéficieront de la technologie et des interfaces améliorées entre ces systèmes et a besoin de déterminer quel sera son rôle dans la collecte et la diffusion de l'information
- (3) La nouvelle 'Loi bancaire' qui est entrée en vigueur en Février 2006 et qui donnait de manière explicite à BAM l'autorité exclusive d'assumer les activités de partage de l'information et/ou de les confier à d'autres institutions.
- (4) L'existence réelle, bien que non définie, d'un niveau de demande pour le reporting sur le crédit (tel que cela a été mis en évidence par une demande émanant des 'centrales des risques').

Objectifs de la mission d'assistance technique

Pour aborder ces questions, le PROGRAMME a recruté une équipe d'assistance technique, pour le court terme, constituée de trois consultants : Mme Maria Bahnini, une experte marocaine en droit financier ; M. Andrew Iappini, DAI, un expert sur la question des 'credit bureaux' ; et M. Miguel Llenas, expert international sur la même question. Trois missions étaient dévolues à l'équipe :

- Un examen de l'environnement juridique et de régulation dans le but d'identifier les lois et les règles qui pourraient empêcher ou gêner le développement des activités de partage de l'information y compris l'identification des changements à apporter pour encourager l'évolution positive de ce secteur.
- Une évaluation des facteurs du marché qui ont un impact sur le besoin d'information sur le crédit et une étude sur le niveau de la demande et d'autres facteurs qui

¹ Ces trois systèmes incluent : le système SAAR de l'APSF opérationnel depuis 2003 ; le CIC du GPBM qui sera opérationnel vers le début de 2007 ; et le système de la FNAM qui est développé mais non opérationnel.

soutiendraient le développement d'une industrie du reporting sur un crédit viable financièrement.

- Des suggestions à BAM de standards internationaux pour les éléments d'infrastructure nécessaires au soutien de développement et de l'évolution du reporting sur le crédit y compris les normes de supervision, le code de conduite pour les participants et d'autres éléments si besoin est.

Approche

Plusieurs réunions se sont tenues entre la BAM et l'équipe d'assistance technique ainsi qu'avec les trois fédérations pour le développement de systèmes d'information brevetés. D'autres réunions furent tenues avec la fédération des petites et moyennes entreprises ainsi qu'avec des institutions financières privées. Une liste de ces rencontres est jointe dans l'Annexe 1.

La recherche préliminaire d'Andrew Iappini pour analyser l'influence des facteurs dynamiques sur la demande d'information sur le crédit et l'évaluation de cette demande a été guidée par une méthode de recherche et un questionnaire contenus dans l'annexe 2.

Les suggestions faites à BAM étaient en partie le résultat des réunions, des entretiens, des conclusions de l'analyse de la demande ainsi que des modèles internationaux et des meilleures pratiques pour ce qui concerne la législation, la régulation et les normes, présentées par Miguel Llenas et adaptées à l'environnement marocain.

Résultats

Lors de la séance d'ouverture avec BAM le 24 avril, il était clair que la banque était face à des décisions importantes au regard de la future évolution des activités d'information sur le crédit. Parmi les problèmes auxquels elle était confrontée, il y avait :

- La définition du rôle de BAM dans la collecte et le partage de l'information sur le crédit et l'intégration de ce rôle dans la conception du projet de la Centrale d'Information ;
- La définition des règles et des normes (cahier des charges) pour les opérateurs auxquels elle souhaite déléguer l'autorité pour mener des activités d'information sur le crédit et l'articulation de ses normes de supervision sur ceux à qui elle aura délégué cette autorité.
- Une solution pour intégrer les systèmes existants et ceux en projet des associations de services financiers qui opèrent habituellement en dehors de la nouvelle 'Loi bancaire'.

BAM a demandé que des recommandations soient faites à la fin de la mission, sur le type de modèle à développer, y compris la définition du rôle de la banque dans le flux des informations en provenance et en direction du secteur des services financiers et une stratégie de délégation appropriée. La requête concernait aussi les conseils sur la définition des règles et du système de régulation ainsi que des normes de supervision.

Les résultats de la mission furent présentés à BAM lors de la réunion du 28 Avril 2006 en présence de tous les départements. Suit un résumé des principales conclusions et recommandations.

Examen de la législation

La nouvelle loi bancaire crée un climat favorable au développement des activités de partage de l'information sur le crédit. Il est clair que BAM a l'autorité pour mener et/ou déléguer la conduite d'activités de partage de l'information sur le crédit qui pourraient comprendre les informations provenant à la fois des institutions financières et des sociétés. Elle a seule l'autorité pour déterminer les conditions d'octroi de licences. Les lois de protection du consommateur et les lois qui protègent les données ne constituent pas en général des obstacles mais l'attention doit être attirée sur ces deux

points. La loi actuelle pourrait restreindre les types d'informations qu'un 'credit bureau' pourrait manipuler (à savoir les chèques impayés ne peuvent être signalés que par la banque centrale aux autres banques).

Analyse du marché

Une première analyse du marché de reporting de qualité dans le domaine du crédit a démontré l'existence d'un niveau significatif de la demande. Cette analyse a montré que le volume de requêtes potentielles dépassait de loin le seuil d'attraction pour des sociétés commerciales de crédit établies. Cependant, le rôle de leader fort de BAM serait nécessaire pour garantir la confiance dans le système du partage de l'information sur le crédit et sur la qualité de l'information qui sont des éléments essentiels pour le produit fini pour lequel la demande existe.

(1) Un haut niveau de demande existe pour un reporting sur le crédit à la fois complet et de qualité.

L'analyse a confirmé que le système financier marocain est tout à fait convaincu que le reporting sur le crédit n'est pas simplement une 'bonne idée' - c'est une nécessité. L'étude a démontré que le niveau des demandes mensuelles s'élève à 460 000, une estimation minimale basée seulement sur les besoins identifiés des banques, des sociétés de financement et des associations de microcrédit. Si on y inclut les sociétés commerciales, les compagnies de téléphone et de services, le niveau de la demande augmenterait de manière substantielle.

(2) Les activités de reporting sur le crédit pourraient être durables et attirer des opérateurs privés dans ce domaine.

Le seuil d'attraction pour les grands groupes de 'credit bureau' internationaux et régionaux se situe autour de 200 000 requêtes mensuellement pour des informations de qualité sur le crédit. L'évaluation du volume minimum de la demande dépasse largement ce niveau. Le niveau élevé de l'évaluation de la demande était accompagné d'une volonté déclarée par la plupart des personnes interrogées de payer pour des informations de qualité sur le crédit.

(3) Les exigences des facteurs macro et micro économiques assurent aussi sa durabilité.

Les facteurs qui entraînent la demande incluent : l'excès de liquidité chez les banques, un marché bancaire saturé pour les grosses corporations ; une attention accrue sur le marché sous-capitalisé des petites et moyennes entreprises et les marchés de crédit aux particuliers, contrarié par un certain nombre de facteurs, y compris le manque d'informations nécessaires sur la clientèle ; des inquiétudes grandissantes sur les risques de surendettement et l'apparition de niveaux d'endettement croisé ; et un secteur de la micro-finance en pleine expansion.

Recommandations

Une vision claire, un leadership fort, et des systèmes de contrôle efficaces sont nécessaires à BAM pour définir un axe de développement du reporting sur le crédit, pour mettre en place des normes internationales de bonne pratique concernant cette activité et pour créer un climat de confiance nécessaire à cette activité.

L'étude a examiné plusieurs options pour structurer le système de partage de l'information sur le crédit pour apporter à BAM une meilleure compréhension des implications des différentes approches. Comme l'étude a privilégié l'une d'entre elles, l'accent a été mis sur l'illustration de l'éventail des choix stratégiques.

Avant de mettre en place les critères d'octroi de licence - la promulgation d'un cahier des charges pour des licences potentielles - BAM devrait définir le type de structures qu'elle souhaiterait propriétaires pour ces licences et lequel, si cela était, parmi les trois modèles de bureaux elle encouragera dans la perspective où au départ elle ne délèguera la licence qu'à un seul candidat :

- (1) Octroi à un 'credit bureau' d'une compagnie privée internationale ;
- (2) Octroi à une société locale avec un accompagnement ou une gestion à travers un accord de société mixte, d'un 'credit bureau' d'une compagnie internationale; ou
- (3) Octroi à une société locale avec une technologie développée localement.

Les critères d'octroi de licences (cahier des charges) en accord avec les standards internationaux devraient couvrir :

- Les critères opérationnels pour que la licence réponde aux standards internationaux en matière de hardware, software et sécurisation ;
- Définition des standards pour la collecte et la diffusion des données ;
- La structure organisationnelle et le personnel ;
- Le Code de conduite.



Structure des flux de l'information : Le modèle recommandé devrait exiger de toutes les institutions financières réglementées de transmettre leurs données à BAM ou à une autre entité qui lui est liée, qui fournirait alors les données brutes aux 'credit bureaux'. Les compagnies commerciales transmettraient leurs informations aux 'credit bureaux' sur une base volontaire. Le 'credit bureau' traiterait les données et répondrait aux requêtes des utilisateurs.

Identification des défis : Le leadership de la banque sera important pour surmonter les réticences des institutions financières à partager des informations positives. De plus, les défis pour la mise en place d'un système de fonctionnement impliquent la prise en compte des points suivants :

- La nécessité d'un système unique d'identification du client pour toutes les sociétés ;
- Les obstacles culturels à surmonter sur la question de la vie privée ;
- Une clarification plus poussée d'autres questions juridiques ;
- Les relations avec les trois systèmes existant/en projet (systèmes de la SAAR de l'APSF, du CIC du GPBM, et de la FNAM), lesquels ne répondraient pas aux standards internationaux sans des changements en termes d'équipement et de procédures.

Renforcement des systèmes d'information sur le crédit au Maroc : Options et défis

Contexte

L'Agence Américaine pour le Développement International (USAID) a lancé un PROGRAMME POUR L'AMÉLIORATION DU CLIMAT DES AFFAIRES AU MAROC fin 2005 pour accompagner le gouvernement et le secteur privé du pays dans leurs efforts pour vaincre les obstacles à l'investissement productif et à la création d'emplois. Le programme soutient les initiatives tendant à renforcer le contexte de la réglementation et de la régulation indispensable à une économie de marché moderne, et pour mettre en place les institutions nécessaires pour renforcer la compétitivité de l'économie marocaine.

L'un des éléments du programme met l'accent sur le renforcement des systèmes d'appui nécessaires à l'architecture d'un marché financier compétitif.

L'accès au financement est une condition préalable indispensable pour le développement de marchés de crédit et pour un investissement accru qui se traduit par une croissance économique durable. Les marchés du crédit se caractérisent par une information asymétrique entre la clientèle et les créanciers, ce qui peut entraîner un accès au crédit en dessous du seuil optimal : rationnement du crédit, allocation inefficace de crédits, des décisions d'octroi de crédits basées sur des informations incomplètes sur les risques présentés par le client, des prêts excessifs et même une tarification du crédit faussée. Les flux d'informations efficaces dans les marchés du crédit sont des facteurs déterminants pour le développement et la facilitation de l'accès au crédit. Au Maroc, comme dans la plupart des pays en voie de développement, les marchés du crédit sont calmes, le partage de l'information n'est pas développé et la réglementation peut entraver le développement des flux d'informations nécessaires. Le développement d'une capacité de reporting sur le crédit à l'échelle nationale – que se soit sous la forme d'un service du crédit, de 'credit bureaux' ou quelque chose d'analogue – est donc essentiel pour un développement de l'accès au crédit. Une telle capacité promeut la discipline financière chez les emprunteurs, aide à juguler le surendettement et fournit un appui réel à un système bancaire renforcé. En fournissant un accès efficace et peu coûteux au type d'information recherchée sur le crédit par les institutions du secteur des services financiers et des entreprises commerciales, un système de reporting sur le crédit à l'échelle nationale facilitera le processus de prise de décision sur les crédits pour ces institutions.

Pour aborder ces questions, le Programme a commandé une étude à une équipe de trois personnes sur les options et les défis pour le système financier du pays, et en particulier BAM à développer un système fonctionnel de reporting des informations sur le crédit². Cette consultation comprenait trois éléments :

- Un examen de l'environnement juridique et de régulation pour la mise en place de systèmes de partage de l'information sur le crédit ;
- Une évaluation globale des facteurs qui déterminent les rapports de qualité sur le crédit et une appréciation de la taille minimum du marché ; et
- L'application des bonnes pratiques internationales au contexte marocain, en mettant l'accent sur les options-clés de décision pour BAM.

Pour effectuer cette évaluation, l'équipe des consultants s'est réunie avec les responsables de BAM, les représentants du secteur bancaire, d'autres institutions financières et autres intervenants. Elle a aussi réuni et analysé les données quantitatives disponibles et s'est référé à de nombreuses sources sur les

² La demande d'appui a été incluse par l'USAID dans la perspective globale de la mission pour le Programme Amélioration du Climat des Affaires au Maroc ; cette tâche a été décrite plus loin dans les plans de travail annuels approuvés par le comité de supervision du Programme.

bonnes pratiques internationales ainsi que les caractéristiques et les contraintes de l'environnement marocain. Ce rapport présente les conclusions et les recommandations.

Cadre juridique et réglementaire marocain pour le partage des informations sur les crédits

Introduction

La nouvelle loi bancaire n° 34-03 promulguée le 2 mars 2006, sans bouleverser les compétences attribuées à Bank Al-Maghrib dans la création et la gestion de services de centralisation des risques de services par la loi n° 1-93-147 du 6 juillet 1993, vient toutefois lui ouvrir une nouvelle possibilité : celle de déléguer ses compétences, dans les conditions qu'elle définit.

Cette possibilité laissée à Bank Al-Maghrib facilite la création d'un « Credit Bureau », personne publique ou privée, qui, sous le contrôle de la Banque Centrale et en respectant le cahier des charges qu'elle aurait défini, centraliserait et diffuserait, dans la mesure autorisée, les informations recueillies auprès des établissements de crédit et organismes assimilés. Ce « Credit Bureau » pourra, en traitant un certain nombre d'autres informations, apporter une valeur ajoutée à ce service pour en faire un instrument de prévention et de contrôle du risque d'insolvabilité.

Analyse du contexte légal applicable à la création d'un «credit bureau»

Cadre légal

- Dahir n° 1-05-38 du 20 chaoual 1426 (23 novembre 2005) portant promulgation de la loi n° 76-03 portant statut de Bank Al-Maghrib,
- Dahir n° 1-05-190 du 15 moharram 1427 (14 février 2006) portant promulgation de la loi n° 34-03 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés,
- Dahir n° 1-96-83 du 15 rabii I 1417 (1^{er} août 1996) portant promulgation de la loi n° 15-95 formant code de commerce
- Dahir n° 1-96-124 du 14 rabii II 1417 (30 août 1996) portant promulgation de la loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes
- Dahir du 5 chaoual 1417 (13 février 1997) portant promulgation de la loi 5-96 relative à la sarl et autres formes de sociétés, telle que modifiée par le dahir n° 1-06-23 du 15 moharram 1427 (14 février 2006)
- Dahir n° 1-59-413 du 28 joumada II 1382 (26 novembre 1962) portant code pénal, tel que modifié par les lois n° 03-03, 07-03, 24-03.
- Projet de loi sur la protection des consommateurs.
- Loi du 12 août 1913 sur l'immatriculation des immeubles.
- Loi du 16 mars 2006 relative à la délégation de service public.

Obligation de déclaration à Bank Al-Maghrib

La loi bancaire

L'article 40 de la loi 34-03 (B.O n° 5400 du 2 mars 2006) relative aux établissements de crédits et organismes assimilés dispose dans son article 40 que : « *Les établissements de crédit sont tenus de communiquer à Bank Al-Maghrib tous documents et informations nécessaires au bon fonctionnement des services d'intérêt commun visés à l'article 120 ci-dessous* »

De ces services prévus à l'article 120 alinéa 2 font notamment partie « des services de centralisation des risques et des incidents de paiement »

Le code de commerce

L'article 322 de la loi 15-95 du 1^{er} août 1996 portant code de commerce, dispose que : « Les établissements bancaires sont tenus de déclarer à Bank Al-Maghrib, sous peine des amendes prévues à l'article 319 tout incident de paiement, dans un délai fixé par Bank Al-Maghrib. Bank Al-Maghrib assure la centralisation des déclarations des incidents de paiement de chèque. »

On peut conclure de ces deux articles que l'ensemble des établissements financiers et organismes assimilés sont tenus, de par la loi, de communiquer à la banque centrale marocaine, dans les conditions et dans les formes fixées par circulaire du Gouverneur de la Banque Centrale, l'ensemble des incidents de paiement intervenus et dont ils ont connaissance. **Cette obligation de communication pesant sur les établissements de crédits et organismes assimilés est une obligation légale. Ils ne peuvent y déroger ni s'y soustraire.**

Obligation de déclaration à Bank Al-Maghrib exclusivement

Les incidents de paiement ne doivent être communiqués qu'à la Banque Centrale, qui a seule compétence pour organiser et gérer les services de centralisation des risques et des incidents de paiement. Le Gouverneur détermine, également par voie de circulaire et après avis du comité des établissements de crédits, les conditions et modalités d'accès aux informations détenues par les services d'intérêt commun, dont les services de centralisation des risques et des incidents de paiement font partie. Toute communication des incidents de paiement à toute personne autre que Bank Al-Maghrib ou l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, constitue une violation du secret professionnel tel que celui-ci est défini par les articles 79 et 80 de la loi bancaire précitée. **Les établissements financiers et organismes assimilés ne peuvent, en conséquence, se communiquer entre eux ou communiquer à des tiers des informations relatives aux incidents de paiement sous peine des sanctions prévues à l'article 446 du code pénal.**

Article 446 du code pénal : *Toutes autres personnes dépositaires, par état ou profession ou par fonctions permanentes ou temporaires, des secrets qu'on leur confie, qui, hors le cas où la loi les oblige ou les autorise à se porter dénonciateurs, ont révélé ces secrets, sont punis de l'emprisonnement d'un mois à six mois et d'une amende de mille deux cent à vingt mille dirhams. »*

Obligation potentielle de vérification pesant sur les organismes de crédit

Le Projet de loi sur la protection du consommateur préparé par le ministère du Commerce et de l'Industrie fait peser sur les établissements de crédit, dans le cadre de la protection des consommateurs contre le surendettement, l'obligation de vérifier, que le montant global des remboursements des crédits contractés par l'emprunteur, ne dépassent pas les seuils fixés par la loi. **En effet, le projet de loi prévoit dans le chapitre 2 consacré au surendettement du consommateur et notamment dans les articles 63 et 64 suivant que :**

Article 63: Le montant global des remboursements des crédits contractés par l'emprunteur, par mois, ne peut en aucun cas dépasser le seuil de 40% de ses revenus mensuels nets, dans le cas de crédits à la consommation et de 50% dans le cas de crédits immobiliers.

Article 64: Le prêteur doit s'assurer au moment de l'octroi du crédit demandé par l'emprunteur que les dispositions de l'article 63 sont respectées.

L'emprunteur doit fournir avec exactitude et d'une manière complète les renseignements demandés par le prêteur.

Bien entendu il ne s'agit que d'un projet de loi et cette obligation ne pèse pas encore sur les établissements de crédits puisqu'elle ne fait pas encore partie du droit positif. Toutefois, cette protection du consommateur contre le surendettement risque de faire, à brève échéance, partie du corpus législatif marocain et une centrale d'information sur les crédits à la consommation octroyés aux particuliers devra être mise en place, pour permettre aux établissements de crédit, de respecter les seuils d'endettement des particuliers qui seront établis par la réglementation.

Organisation du service de gestion des risques

L'organisation du service gestion des risques et des incidents de paiement est confiée par la loi à Bank Al-Maghrib. L'article 120 alinéa 2 dispose que « *Bank Al-Maghrib organise et gère notamment les services de centralisation des risques et des incidents de paiements* ».

Organisation de la communication des informations

L'article 40 alinéa 2 dispose que la communication se fasse *dans les conditions fixées par circulaire du gouverneur de Bank Al-Maghrib, après avis du comité des établissements de crédit.* Le Gouverneur de la Banque Centrale fixe, par circulaire, après avis du comité des établissements de crédit, les conditions dans lesquelles doit se faire la communication entre les établissements de crédit et organismes assimilés et la Banque Centrale. Par conditions on entend la forme que doit prendre cette communication, la périodicité, les modes, les seuils et les informations devant être contenues dans cette communication, etc.

Organisation de la diffusion de l'information

Le Gouverneur de la Banque Centrale détermine également, par voie de circulaire, après avis du comité des établissements de crédit, les conditions et modalités d'accès à l'information (Article 120 alinéa 3)

En conclusion, la gestion et l'organisation des services de centralisation des risques et des incidents de paiement est de la compétence exclusive du Gouverneur de Bank Al-Maghrib tant pour la communication que pour la diffusion de l'information.

Cette compétence est exercée par voie de circulaire, après avis du comité des établissements de crédit.

Bénéficiaires du service de centralisation des risques et des incidents de paiement

L'article 120 alinéa 1 de la nouvelle loi bancaire dispose que les services d'intérêt commun dont fait partie le service de centralisation des risques et des incidents de paiement sont organisés au profit :

- des organismes assujettis à la présente loi, c'est à dire aux établissements de crédits et organismes assimilés,
- des entreprises, et
- des administrations.

Cette liste étant limitative, ces services ne peuvent être organisés qu'au profit des personnes expressément énumérées dans la loi, à l'exclusion de toute autre. **Ces services ne peuvent donc pas être organisés au profit de particuliers ou du public. La loi ne le permet pas.**

Possibilité pour Banque Al-Maghrib de déléguer ses compétences

Cette disposition nouvelle de l'article 120 alinéa 3, qui n'existait pas dans le cadre de la loi bancaire n° 1-93-147 du 6 juillet 1993, permet à Bank Al-Maghrib de déléguer ses compétences en matière de création et de gestion de service d'intérêt commun dont les services de centralisation des risques et des incidents de paiement font partie. En effet, il prévoit que Bank Al-Maghrib *« peut déléguer la gestion desdits services dans les conditions définies par elle. »*

La loi ne précisant pas que cette délégation de service public se fasse au profit d'une personne publique, on peut en déduire que la délégation du service de centralisation des risques et des incidents de paiement, peut se faire au profit d'une personne morale de droit privé, nationale ou étrangère même si celle-ci devra se constituer en personne morale de droit marocain, comme l'impose la loi n° 54-05 du 16 mars 2006 relative à la gestion déléguée de service public.

Cette délégation peut intervenir sur initiative propre de la Banque centrale ou sur proposition des associations professionnelles des établissements de crédits qui au titre de l'article 26 de la loi bancaire précitée *« étudient les questions intéressant la création de services communs (alinéa 1) et « peuvent soumettre des propositions. »*

Le délégataire de ce service, peut, par le traitement et le recoupement d'informations publiques telles que celles inscrites au registre du commerce, à la conservation foncière ou publiées dans les journaux d'annonces légales, apporter une valeur ajoutée à ce service et diffuser des informations plus complètes, qui permettraient de mesurer de façon ajustée, les risques encourus. Des partenariats avec

les opérateurs téléphoniques ou les compagnies d'assurances pour des échanges d'informations, sur une base volontaire, sont également envisageables.

En conclusion, aucune disposition légale ne s'oppose à la création d'un « credit bureau » privé au Maroc. Cette décision relève exclusivement de la compétence de Bank Al-Maghrib qui peut, sur la base d'un cahier des charges déléguer, ce service public à une personne choisie, au terme d'une procédure d'appel à la concurrence, comme l'impose la loi précitée relative à la gestion déléguée de service public.

Quelques informations publiques disponibles exploitables par un « credit bureau »

Les entreprises opérant au Maroc sont tenues de produire des informations d'ordre juridique, comptable, fiscal et social, relatives à leurs activités, auprès des principales institutions suivantes :

- Les registres locaux de commerce tenus par les tribunaux de commerce ou les tribunaux de première instance,
- La Caisse Nationale de la Sécurité Sociale,
- Le Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières, le cas échéant,
- Les registres de la conservation foncière

Certaines de ces informations sont publiques et pourraient être exploitées dans le cadre de la création d'un « credit bureau »

Informations disponibles au registre du commerce

Le cadre légal de la publicité au Registre du commerce des informations devant être transmis par les commerçants personnes morales ou physiques est constitué par :

- L'article 8 du dahir n° 1-92-138 du 25 décembre 1992 portant promulgation de la loi n° 9-88 relative aux obligations comptables des commerçants ;
- Le dahir n° 1-96-83 du 1^{er} août 1996 portant promulgation de la loi n° 15-95 formant Code de commerce (ci-après « Code de commerce »), notamment ses articles 13, 14, 16, 28, à 78, 83, 91, 109, 154, 357, 436, 569, 549 et 710 ;
- Les articles 32, 37, 68, 158, 386, et 420 du dahir n° 1-96-124 du 30 août 1996 portant promulgation de la loi n° 17-95 relative aux sociétés anonymes (ci-après « loi sur les SA ») ;
- Le décret n° 2-96-906 du 18 janvier 1997 pris pour l'application du chapitre II du titre IV du Code de commerce (article 27 à 28) ;
- L'arrêté du Ministre de la Justice n° 106-97 du 18 janvier 1997 définissant les formulaires de la déclaration d'inscription au Registre et fixant la liste des actes et pièces justificatifs devant ladite déclaration ;
- Les articles 95 à 99, 108 et 115 du dahir n° 1-97-49 du 13 février 1997 portant promulgation de la loi n° 5-96 sur la société en nom collectif, la société en commandite simple, la société en commandite par actions, la société à responsabilité limitée et la société en participation (ci-après « loi sur les sociétés commerciales ») ;
- Dahir n° 1-00-71 du 9 Kaada 1420 (15 février 2000) portant promulgation de la loi n° 13-99 portant création de l'office marocain de la propriété industrielle et commerciale ; et
- Le décret n° 2-99-71 du 16 mars 2000 pris pour l'application de la loi n° 13-99 portant création de l'Office marocain de la propriété Industrielle et commerciale.

Personnes tenues aux obligations déclaratives : les commerçants

Toutes les personnes physiques ou morales, marocaines ou étrangères, exerçant une activité commerciale au Maroc sont tenues de se faire immatriculer au registre du commerce.

En conséquence, toute personne assujettie à l'immatriculation au Registre du commerce est tenue de mentionner dans ses factures, lettres, bons de commande, tarifs, prospectus et autres papiers de commerce destinés aux tiers, le numéro et le lieu de son immatriculation au Registre du commerce.

Ce numéro de registre de commerce est donc public.

Les personnes suivantes ont obligatoirement un numéro de Registre de Commerce.

- Commerçants personnes physiques
- Sociétés commerciales : Sociétés en nom collectif, sociétés à responsabilité limitée, sociétés anonymes, sociétés en commandite,
- Succursale ou agence d'entreprise marocaine ou étrangère ;
- Représentation commerciale ou agence commerciale des Etats, collectivités ou établissements public étrangers ;
- Etablissements publics marocains à caractère industriel ou commercial, soumis par leurs règles à l'immatriculation au Registre du Commerce ; et
- Groupements d'intérêt économique.

Ce numéro est unique car nul ne peut être immatriculé à titre principal dans plusieurs registres locaux (article 39 du code de commerce).

Il permet d'accéder à :

- Des informations à caractère juridique
- Des informations à caractère financier.

Les informations à caractère juridique

Pour les personnes morales

Tous les renseignements fournis au moment de la constitution de la société doivent, en cas de modifications ou de cessation d'activité, être de la même façon déclarés au registre du commerce.

a) Renseignements relatifs aux associés

- Les noms et prénoms des associés, autres que les actionnaires et commanditaires,
- La date et le lieu de naissance,
- La nationalité de chacun d'eux ainsi que le numéro de la carte d'identité nationale ou pour les étrangers résidents celui de la carte d'immatriculation ou, pour les étrangers non-résidents le numéro du passeport ou de toute autre pièce d'identité en tenant lieu ;

b) Renseignements relatifs à la société

- La raison sociale ou la dénomination de la société et l'indication de la date du certificat négatif délivré par le registre central du commerce ;
- L'objet de la société ;
- L'activité effectivement exercée ;
- Le siège social et le cas échéant, les lieux où la société a des succursales au Maroc ou à l'étranger ainsi que le numéro d'inscription au rôle des patentes ;
- La forme juridique de la société ;
- Le montant du capital social ;
- La date à laquelle la société a commencé et celle à laquelle elle doit finir ;
- La date et le numéro du dépôt des statuts au secrétariat-greffe.
- Les noms des associés ou des tiers autorisés à administrer, gérer et signer pour la société, la date et le lieu de leur naissance, leur nationalité ainsi que le numéro de la carte d'identité nationale ou pour les étrangers résidents celui de la carte

d'immatriculation ou, pour les étrangers non résidents le numéro du passeport ou de toute autre pièce d'identité en tenant lieu ;

- Les brevets d'invention exploités et les marques de fabrique, de commerce et de service déposés par la société ;
- Le nantissement du fonds de commerce ; le renouvellement du nantissement du fonds de commerce et la radiation de l'inscription du privilège du créancier gagiste ;

c) Renseignements relatifs aux dirigeants

Ces renseignements concernent les gérants, les membres des organes d'administration, de direction ou de gestion ou des directeurs nommés pendant la durée de la société. Il s'agit des :

- Nom et prénoms,
- Date et lieu de naissance
- Nationalité
- Numéro de la carte d'identité nationale ou pour les étrangers résidents celui de la carte d'immatriculation ou, pour les étrangers non-résidents, le numéro du passeport ou de toute autre pièce d'identité en tenant lieu.

d) Renseignements relatifs aux décisions judiciaires

- Celles prononçant la dissolution ou la nullité de la société ;
- Celles prononçant le redressement ou la liquidation judiciaire.

Pour les personnes physiques :

a) Renseignements relatifs à la personne

- Les noms et prénoms et l'adresse personnelle du commerçant ainsi que le numéro de sa carte d'identité nationale ou pour les étrangers résidents celui de la carte d'immatriculation ou, pour les étrangers non-résidents, le numéro du passeport ou de toute autre pièce d'identité en tenant lieu ;
- Le nom sous lequel il exerce le commerce et, s'il y a lieu, son surnom ou son pseudonyme ;
- La date et le lieu de naissance ;
- L'autorisation spéciale délivrée aux mineurs exerçant le commerce
- Le régime matrimonial du commerçant étranger ;
- Les noms et prénoms, date et lieu de naissance ainsi que la nationalité des fondés de pouvoirs ;

b) Renseignements relatifs à l'exploitation

- L'activité effectivement exercée ;
- Le siège de l'entreprise ou du principal établissement ainsi que des établissements qui en relèvent situés au Maroc ou à l'étranger ;
- Le numéro d'inscription au rôle des patentes ;
- Les indications sur l'origine du fonds de commerce ;
- L'enseigne, s'il y a lieu, et l'indication de la date du certificat négatif délivré par le Registre du commerce ;
- La date de commencement d'exploitation ; et
- Les établissements de commerce que le déclarant a précédemment exploités ou ceux qu'il exploite dans le ressort d'autres tribunaux.
- Le nantissement du fonds de commerce ; le renouvellement du nantissement du fonds de commerce et la radiation de l'inscription du privilège du créancier gagiste ;

- Les brevets d'invention exploités et les marque de fabrique ou de commerce ou de service déposés par le commerçant ;
 - La cession du fonds de commerce
- c) Renseignements relatifs aux décisions judiciaires
- Les décisions judiciaires prononçant l'interdiction du commerçant ainsi que celles ordonnant mainlevée ;
 - Les décisions judiciaires en matière de redressement ou de liquidation judiciaires ;
 - Les décisions judiciaires et les actes affectant le régime matrimonial du commerçant étranger.

Tous ces renseignements peuvent être obtenus auprès de l'Office Marocain de la Propriété Industrielle (OMPIC) qui centralise et diffuse toutes les informations transmises par les registres de commerce locaux.

En effet, l'article 3 du dahir n° 1-00-71 du 15 février 2000 portant promulgation de la loi n° 13-99 portant création de l'office marocain de la propriété industrielle et commerciale, dispose que : l'OMPIC assure « *la diffusion auprès du public de toute information nécessaire à la protection des inventions et à l'immatriculation des commerçants au Registre de commerce* ».

Informations à caractère financier

Les sociétés commerciales sont tenues de déposer au registre de commerce un certain nombre de documents financiers. Ces documents sont ensuite transmis par les registres locaux au le registre central tenu par l'OMPIC.

Les commerçants personnes physiques ne sont pas assujettis à l'obligation de dépôt au Registre du commerce de leurs états de synthèse.

Certaines personnes morales soumises à l'immatriculation au registre de commerce, échappent également à cette obligation. Il s'agit des :

- Groupements d'intérêt économique ;
- Succursales ou agence d'entreprises marocaines ou étrangères,
- Représentations commerciales ou agences commerciales des Etats, collectivités ou établissements publics étrangers ; et
- Etablissements publics marocains à caractère industriel et commercial.

En revanche, les sociétés commerciales sont tenues de déposer au Registre du commerce dans lequel elles sont immatriculées, dans les 30 jours à compter de leur date d'approbation.

Il n'existe pas, par absence de réglementation facilitant leur transmission et leur traitement, de possibilité de déposer les états de synthèse sous format électronique. Les états de synthèse sont déposés, pour l'instant sous format papier.

- Les états de synthèses de l'exercice écoulé,
- Le procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire d'approbation des comptes,
- Le rapport de gestion du conseil d'administration ou du gérant,
- Le rapport du commissaire aux comptes, le cas échéant.

Cette obligation s'impose aux :

- Sociétés anonymes ;
- Sociétés à responsabilité limitée ;
- Sociétés en nom collectif ;
- Société en commandite

Le Registre du commerce local reçoit les états de synthèses mais n'est pas encore en mesure d'en effectuer le traitement, ce qui permettrait au credit bureau d'apporter de la valeur ajoutée aux informations diffusées en les traitant et en listant par exemple :

- Les sociétés en défaut vis-à-vis de leurs obligations de dépôt des états de synthèse,
- Les sociétés qui sont en état de cessation de paiement,
- Les sociétés en situation de perte des $\frac{3}{4}$ du capital social conformément à l'article 357 de la loi sur les sociétés anonymes ou à l'article 86 de la loi sur les autres sociétés commerciales.

Informations disponibles auprès de l'OFPPT

Le Dahir n°1-59-148 du 31 décembre 1959 instituant un régime de sécurité sociale, impose aux entreprises du secteur privé de faire procéder à leur affiliation et à l'immatriculation de leurs salariés auprès de la CNSS.

La CNSS centralise les affiliations et immatriculations des entreprises et salariés du secteur privé de l'industrie, du commerce et des professions libérales notamment.

Les employeurs sont tenus de mentionner leur numéro d'affiliation sur les factures, lettres et l'ensemble de leurs papiers commerciaux.

Ce numéro est donc public.

Il n'y a aucune obligation légale pour la CNSS de diffuser les informations qu'elle détient sur les entreprises. Il n'y a pas d'interdiction. Si la base de données de la CNSS n'est pas possible, il est toutefois possible de vérifier qu'elles entreprises sont à jour de leurs obligations déclaratives. Toutefois, cette vérification peut être faite sur la base de données de l'Office de la formation professionnelle (OFPPT) chargé de mettre en œuvre la politique de formation continue du Gouvernement.

En effet, le manuel des procédures des contrats spéciaux de formation de l'OFPPT prévoit dans son article 6.1. que les entreprises peuvent vérifier sur le portail des CSF qu'elles sont à jour de leur déclaration au titre de la CNSS à l'adresse suivante : <http://csf.ofppt.org.ma>. Cette information devient donc publique. Dès lors que l'on dispose du numéro de CNSS de l'entreprise, qui doit en principe figurer sur tous les documents commerciaux, il est facile de vérifier si celle-ci est à jour de ses déclarations au titre de la CNSS.

Informations spécifiques aux sociétés cotées en bourse publiées dans un journal d'annonces légales

En principe, en dehors des états de synthèse, des rapports de gestion des dirigeants et des rapports des commissaires aux comptes, toutes les informations disponibles au registre du commerce, sont publiées dans un journal d'annonces légales et au Bulletin Officiel.

Les informations dont nous parlons maintenant, ne sont retranscrites au registre du commerce. Elles sont disponibles uniquement dans les journaux d'annonces légales.

Informations relatives à l'émission de titres

Toute personne publique faisant appel à l'épargne, soit à l'occasion de l'émission d'actions en numéraire ou d'obligations, soit au moment de l'introduction de ses titres à la bourse des valeurs, est tenue d'établir une note d'information qui doit être :

- Publiée dans un journal d'annonces légales ;
- Tenue à la disposition du public au siège de la personne morale émettrice et dans tous les établissements chargés de recueillir les souscriptions.
- En cas d'introduction en bourse, la note d'information est également tenue à la disposition du public au siège de la bourse des valeurs.

Préalablement à sa publication et sa diffusion, la note d'information doit être visée par le Conseil Déontologique des Valeurs Mobilières (CDVM).

Informations financières

Dans les vingt jours suivant la date de la tenue de l'assemblée générale ordinaire, les mêmes sociétés faisant appel public à l'épargne sont tenues de publier dans un journal d'annonces légales :

- Le bilan,
- Le compte de produits et charges,
- L'état des soldes de gestion,
- Le tableau de financement,
- Les éléments de l'état des informations complémentaires fixés par le CDVM ainsi qu'un résumé du rapport du ou des commissaires aux comptes sur l'exercice écoulé.

Dans les trois mois qui suivent chaque semestre de l'exercice, les sociétés dont les titres sont cotés à la Bourse des valeurs doivent publier dans un journal d'annonces légales, les informations suivantes :

- l'indication du montant du chiffre d'affaires comparé à celui du semestre précédent et à celui du semestre correspondant de l'exercice écoulé ; et
- une situation provisoire du bilan arrêtée au terme du semestre écoulé.

Ces documents doivent être accompagnés d'une attestation du ou des commissaires aux comptes certifiant leur sincérité.

Informations disponibles auprès de la conservation foncière

La conservation foncière tient des registres publics dans lesquels sont consignées des informations portant les biens immobiliers inscrits.

Cette information est organisée par les articles 65 et suivants de la loi du 12 août 1913 sur l'immatriculation des immeubles, qui disposent :

Tous faits et conventions entre vifs, à titre gratuit ou à titre onéreux, tous procès-verbaux de saisie immobilière, tous jugements passés en force de chose jugée, ayant pour objet de constituer, transmettre, déclarer, modifier ou éteindre un droit réel immobilier, tous baux d'immeubles excédant trois années, toute quittance ou cession d'une somme équivalente à plus d'une année de loyers ou fermages non échus, doivent être rendus publics par une inscription au livre foncier.

Le délai d'accomplissement de la formalité de publicité visé à l'article 65 ci-dessus est fixé à 18 mois.

Cette publicité obligatoire concerne uniquement les biens inscrits aux registres de la conservation foncière, c'est à dire identifiés par un numéro de titre foncier.

- Les achats et ventes immobilières,
- Les donations,
- Les transmissions par voie de successions,
- Les garanties octroyées sur les biens immeubles telles les hypothèques,
- Les baux dont la durée est supérieure à trois ans.

Les demandes potentielles d'informations sur le crédit

Introduction

Comprendre le niveau et les tendances de la demande pour une information de qualité sur le crédit est nécessaire pour évaluer les choix stratégiques qui répondent au mandat de la nouvelle loi bancaire. Les décisions politiques prises par BAM seront basées en partie, sur l'espoir de mettre en place au Maroc un marché privé de l'information sur le crédit. L'analyse rapide des conditions d'un marché local passe en revue les différentes dynamiques qui ont un impact sur la demande potentielle de rapports sur le crédit privé et explore les perspectives de durabilité pour une agence privée de reporting. Alors que l'étude ici cherche à présenter une vue d'ensemble, le cadre analytique s'appliquerait aussi à n'importe quelle analyse future détaillée des tendances du marché. BAM est bien sûr la mieux placée pour analyser plus en détail le potentiel du marché puisqu'elle a un accès exceptionnel aux données économiques et financières.

Les institutions financières dans les économies émergentes ont tendance à considérer l'endettement intérieur aussi risqué que dans une économie de l'OCDE, pour un certain nombre de raisons. Le souci majeur est la nature opaque de l'information concernant les emprunteurs. Sans une connaissance des dettes à recouvrer de clients potentiels ou de leur performance historique à rembourser, les prêteurs généralement retiennent un pourcentage plus élevé des actifs sous forme de liquide, réduisant ainsi l'effet multiplicateur de l'argent et de ce fait l'efficacité de la politique monétaire. Ces conditions limitent aussi l'accès au capital et freinent la croissance économique. Au cours de la dernière ou des deux dernières décades, un certain nombre de pays ont réalisé de réels progrès dans le développement de l'information sur le crédit pour remédier à cette situation. Dans les exemples les plus réussis, les régulateurs ont facilité l'échange privé des données sur le crédit tout en assurant un minimum de protection de la vie privée pour le consommateur. Un nombre croissant d'études montrent qu'il existe une corrélation entre l'existence d'une information sur le crédit et une meilleure gestion du risque, moins de cas de surendettement, des conditions meilleures de nantissement, une stabilité du marché financier amélioré et une part plus importante du financement bancaire pour les petites entreprises. Au niveau de la politique monétaire, le développement du crédit constitue une meilleure base pour la gestion économique.

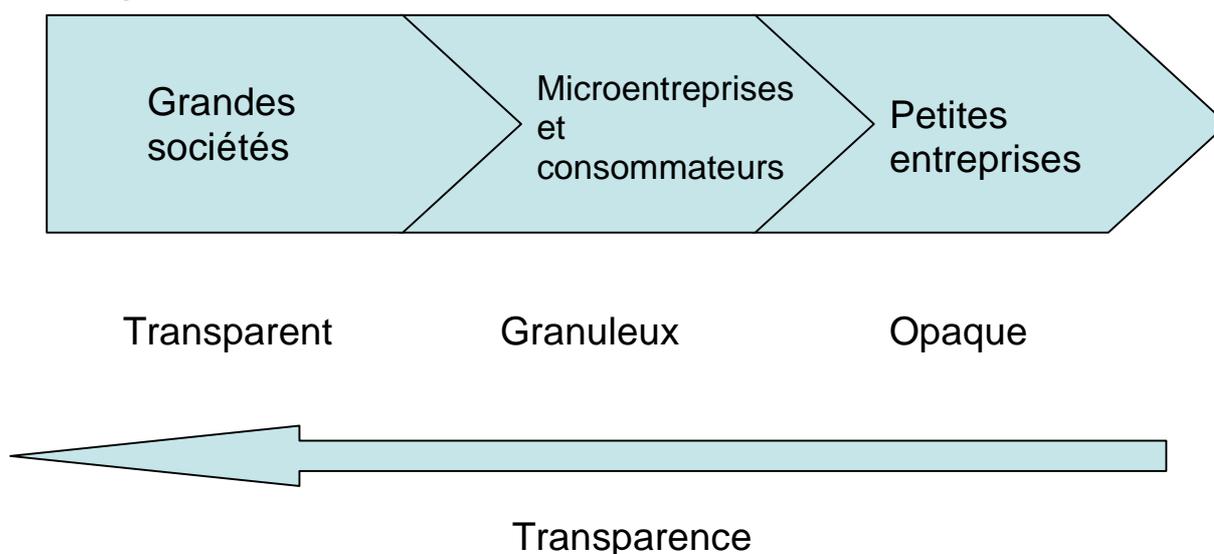
L'information sur l'intérêt du crédit et la capacité à supporter une dette sont connues de manière quelque peu inégale parmi les groupes d'emprunteurs.

Le tableau 1 résume cette asymétrie de l'information parmi trois grands groupes d'emprunteurs.

L'information sur les gros emprunteurs organisés est généralement facile à obtenir car les lois financières de non confidentialité sont courantes et le nombre d'emprunteurs dans ce marché est réduit. Des systèmes ont été mis en place pour fournir des informations sur les micro entreprises et les emprunteurs particuliers), mais les données tendent à manquer de fiabilité.

Finalement, il existe très peu d'information sur les PME et PMI, qui constituent le moteur de la croissance économique et de l'emploi au Maroc. Ce manque d'informations est le reflet de l'accès limité qu'ont les PME et PMI au crédit et leur dépendance par rapport à une autre forme de crédit, le système des 'effets'. Une information fiable et systématique sur le crédit améliorera la connaissance de l'intérêt à recourir au crédit et le secteur des PME et PMI serait en mesure d'en bénéficier au maximum. Un bon rapport sur le crédit se traduit par d'importantes liquidités, qui complètent ou se substituent à toutes autres formes de garantie. La valeur réelle d'une information historique sur le crédit est sa capacité à fournir aux créanciers et aux organismes de contrôle une base solide pour évaluer les clients qu'ils soient des particuliers ou des PME et PMI. Actuellement les prêteurs au Maroc admettent que la culture du partage de l'information n'existe pas encore et qu'il existe peu d'outils pour les aider à évaluer les risques liés au client.

Figure 1 : Asymétrie de l'information à travers les marchés du crédit au Maroc



Le rôle de Bank Al Maghrib

Alors que les récents amendements à la loi examinés ci-dessus ont créé une opportunité pour BAM de consolider les marchés financiers marocains en facilitant la diffusion des données historiques sur le crédit. Les effets potentiels d'un meilleur échange de données sur un crédit comprennent non seulement une meilleure supervision et une politique monétaire plus efficace, mais aussi :

- Une plus grande connaissance du risque lié au marché du crédit ;
- Une conformité des institutions financières locales avec les exigences de Bâle II sur le capital risque ;
- Une conformité avec la réglementation du commerce européen et américain sur les critères de protection des données ; et
- Un accès accru au crédit par les petites entreprises et les micro entrepreneurs.

Des systèmes actuels d'information sur le crédit privé existent au Maroc mais demeurent largement à l'état embryonnaire. Ces efforts privés pour améliorer les échanges de données sur le crédit témoignent d'une forte demande latente pour l'information sur le crédit. Cependant une demande d'information réelle et solvable sur le crédit semble être conditionnée par la disponibilité de produits d'information détaillés, précis et sérieux.

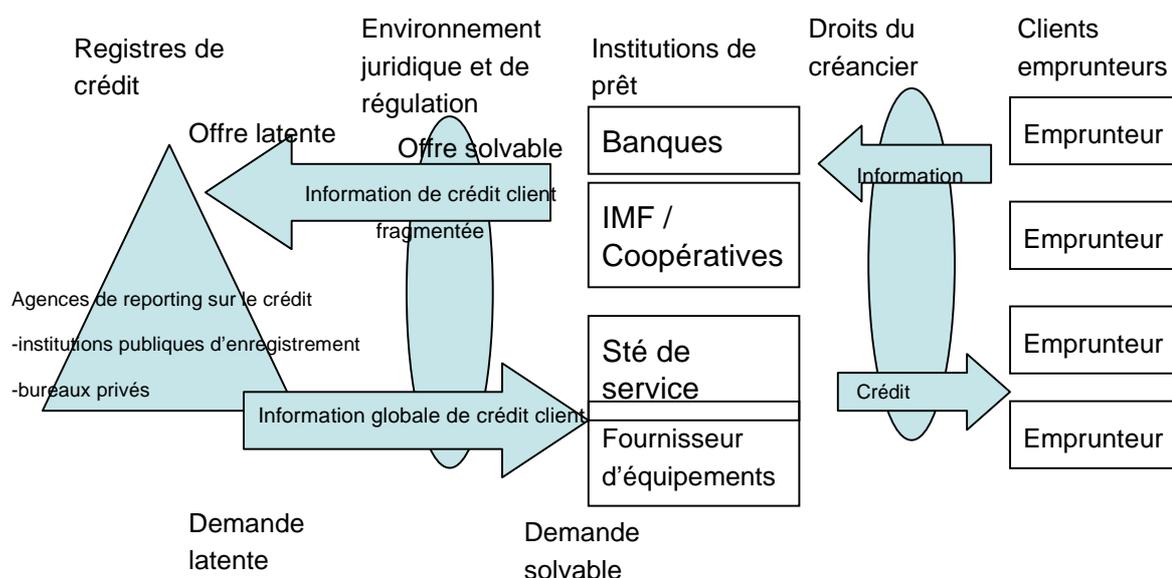
Le morcellement actuel de l'information disponible sur le crédit, les préoccupations sur la sécurité des données et les contraintes technologiques réduisent chez les prêteurs la demande solvable pour des produits d'information disponibles. De plus, les prêteurs semblent manquer de confiance dans les échanges de données existantes sur le crédit. Le manque de confiance décourage les flux privés de données sur le crédit dans la mesure où les prêteurs n'opèrent que dans des conditions de réciprocité, ce qui veut dire que les prêteurs ne partagent leurs informations que lorsqu'ils en demandent eux-mêmes. Lorsque les prêteurs font confiance au système privé, les bienfaits de l'échange de données sur le crédit privé sont reconnus pour être plus performants que d'autres modèles d'échange de données sur le crédit. Si BAM choisit de soutenir l'échange de données sur le crédit privé, elle peut contribuer à renforcer la confiance nécessaire à l'échange privé de données, en renforçant de manière stricte les bonnes pratiques dans l'octroi des licences et les codes de conduite.

Le cadre de l'évaluation du marché

Pour évaluer le marché du reporting sur le crédit privé, il est important de comprendre les facteurs qui influencent la croissance du crédit dans l'ensemble et particulièrement les facteurs de l'offre et la

demande pour de l'information sur le crédit. La figure 2 montre le flux de l'information tel qu'il arrive dans le cadre de modèles privés d'échange de l'information et le cadre de l'analyse que cette étude va suivre.

Figure 2 : La demande du marché pour l'information sur le crédit



Les conditions locales majeures qui détermineront le marché pour l'échange de données sur le crédit privé et qui devraient faire l'objet d'attention dans le cadre de l'évaluation du marché sont : (i) les facteurs macro et micro économiques affectant l'ensemble de l'offre de crédit sur le marché, (ii) la taille potentielle de la demande d'informations sur le crédit mesurée par le nombre de nouvelles décisions de crédit émanant des institutions financières étatiques, et (iii) autres conditions locales telles que le statut de la capacité technologique, des accords commerciaux internationaux, la conformité avec Bâle II et la culture de la coopération commerciale.

La dynamique du marché

Les facteurs économiques

Les facteurs macro économiques influencent le marché du reporting sur le crédit de la même manière qu'ils affectent le crédit lui-même. De même que le nombre de renouvellement des cartes de crédit et de prêts s'accroît, il en est de même pour la demande potentielle de rapports sur le crédit qui offrirait des informations détaillées sur les dettes des emprunteurs. Ainsi, il est important de comprendre les tendances de la croissance au sein du marché du crédit et les facteurs qui les impactent.

Tableau 1 : Les indicateurs macro économiques du Maroc

PIB/ habitant	PIB parité de pouvoir d'achat (PPP)	Croissance réelle du PIB	Population (millions)	Part du crédit privé dans le PIB	Taux de chômage	Espérance de vie
14.515 DH	43.921 DH	3.0%	33.2	55%	12.1%	63 ans

Source : Indicateurs de la Banque mondiale

L'inflation au Maroc a été maîtrisée, 2,39 pour cent (selon les chiffres utilisés par le Millenium Challenge pour l'année 2006. De même, les taux d'intérêt offerts sur les obligations du Trésor, les dépôts et les guichets de prêts inter banques ont aussi été bas. Des taux d'intérêts bas devraient, en principe encourager les prêteurs à rechercher des rendements plus importants sur le marché du crédit local, ce qui augmenterait la demande d'informations sur les emprunteurs locaux, particuliers et PME et PMI. Mais alors qu'un prêt local offre un taux de retour plus élevé que des obligations du Trésor, les banques semblent restreindre l'octroi de crédits sur le marché local à cause du manque d'informations. Sans des informations détaillées et fiables, le prêt local présente trop des risques. En général, les banques commerciales peuvent être considérées comme possédant d'importantes liquidités car le développement du tourisme et les versements remplissent les banques de devises étrangères. La privatisation du secteur bancaire a par ailleurs réduit la pression politique sur le crédit automatique et a permis aux responsables des banques de prôner une approche plus conservatrice dans l'octroi des crédits.

Le marché du crédit au Maroc présente plusieurs facettes. Le marché formel du crédit au Maroc, évalué à un montant de 22 milliards, est divisé en trois sous-marchés : (i) un important marché du crédit des sociétés, assuré essentiellement par les banques commerciales, (ii) le marché du crédit au particulier, assuré par les banques commerciales, les sociétés de financement de la consommation et les institutions de micro finance (IMF), et (iii) le marché du crédit de la petite entreprise, assuré seulement par les banques commerciales.

Le marché du crédit des sociétés

Les responsables de la BMCE - la première banque à avoir été privatisée au Maroc- ont déclaré à l'équipe chargée de l'étude 'que le marché du crédit commercial au Maroc est saturé'. Avant la privatisation, les banques, alors propriété de l'Etat, ont profité de grandes marges sur les prêts commerciaux étant donné que les 'grandes sociétés constituaient le portefeuille de toutes les banques'. Après la privatisation, 'la compétition s'accrût, spécialement de la part des banques détenues par les français, et les marges sur les prêts commerciaux ont diminué, bien que les sociétés clientes présentaient peu des risques'. L'évaluation du marché des sociétés a été confirmée lors de nombreux entretiens avec des banques commerciales, la CGEM, et la SFI. Le nombre de clients commerciaux a très peu augmenté mais le nombre de banques et l'importance des crédits ont augmenté³. Le partage de l'information sur les sociétés clientes est important entre les banques commerciales, mais de manière informelle, le plus souvent par téléphone entre les personnels chargés des opérations de crédit.

³ Une étude récente confirme la concentration financière par les grandes compagnies. Selon cette étude faite par la Direction de la Politique Economique Générale du Ministère des Finances, seuls 11 groupes privés ont reçu 16,4% du total de l'investissement sur les crédits fait par les banques.

Le marché du crédit de la petite entreprise

A la lumière de la saturation du marché du crédit commercial, les banques commerciales ont un intérêt à rechercher de plus grands rendements en ciblant les marchés des particuliers et des petites et moyennes entreprises. Cependant, prêter à de petites entreprises constitue une petite partie seulement des prêts et on a constaté que les prêts en direction de ce secteur a en effet décliné, tout au moins pour les prêts à moyen terme⁴. Il existe peu de données sur les niveaux actuels du crédit aux petites entreprises mais les banques commerciales déclarent que leur contact avec les petites entreprises est réduit. Les responsables des banques ont exprimé un grand intérêt à prêter davantage à ce secteur mais ont récemment réduit le nombre d'approbations de prêts aux petites et moyennes entreprises à cause des inquiétudes sur la qualité du crédit. Les petites entreprises ont le potentiel qui fera d'elles le moteur de la croissance économique au Maroc, mais beaucoup d'entre elles sont sous capitalisées. Les responsables du Groupe Banque Populaire affirment que leur but est d'accroître la masse des prêts aux particuliers et aux petites entreprises de 15% sur l'année à venir mais que l'information sur le crédit constituera un élément limitatif⁵. En clair, une meilleure information historique sur le crédit est très utile pour ce marché et l'intérêt grandissant à prêter aux petites et moyennes entreprises démontrent une demande potentielle forte pour les données sur le crédit.

Là où l'activité formelle de crédit est réduite, les entreprises ont recours à des arrangements informels. Généralement les petites et moyennes entreprises marocaines échangent des marchandises à crédit sous forme d'effets ou de billets à ordre qui permettent le paiement à 30 jusqu'à 120 jours. Les acheteurs des petites et moyennes entreprises déposent l'argent dans un compte dans une institution financière qui ne donne aucune garantie de paiement au vendeur.

Les formulaires de ces effets ne sont pas standardisés et les dossiers de ces transactions sont en mauvais état. Les vendeurs, forcés d'accepter ces effets sont confrontés à des retards et des difficultés à convertir ces billets à ordre. Beaucoup de petites et moyennes entreprises préfèrent opérer de manière informelle pour éviter les taxes et la plupart des fournisseurs exigent l'utilisation du crédit informel à court terme, ainsi le petit commerce est contraint à accepter les risques. Les institutions financières ne sont pas tenues de faire des rapports sur cet aspect de non-paiement des effets et ainsi, les prêteurs ont une vision peu claire sur le comportement des petites entreprises face au crédit ou à leurs obligations de crédit non honorées. BAM est attendue sur les améliorations à apporter à ce système dans les années à venir, mais malgré l'intérêt grandissant des banques à prêter aux petites et moyennes entreprises, le risque demeure à cause de l'opacité de l'information sur le crédit.

Le marché du crédit du consommateur

Le marché du consommateur/particulier se développe et se développent parallèlement le surendettement croisé et les emprunts multiples. Le nombre des particuliers qui ont accès à des produits financiers formels au Maroc est généralement estimé à 6 millions de personnes soit 18% de la population ; BAM sur la base d'études récentes, a estimé à 24% le taux de pénétration du marché par la banque⁶. D'autres économies émergentes montrent des taux plus élevés. Alors qu'il existe peu de données sur le portefeuille créditeur du consommateur chez les banques commerciales, les IMF marocaines rapportent que la croissance du montant du crédit dépasse maintenant le nombre des clients (voir figure 3). Ces rapports indiquent que 25% des clients des IMF ont des prêts auprès de plus d'une institution et que la plus grande partie de ces clients accèdent au crédit grâce à des

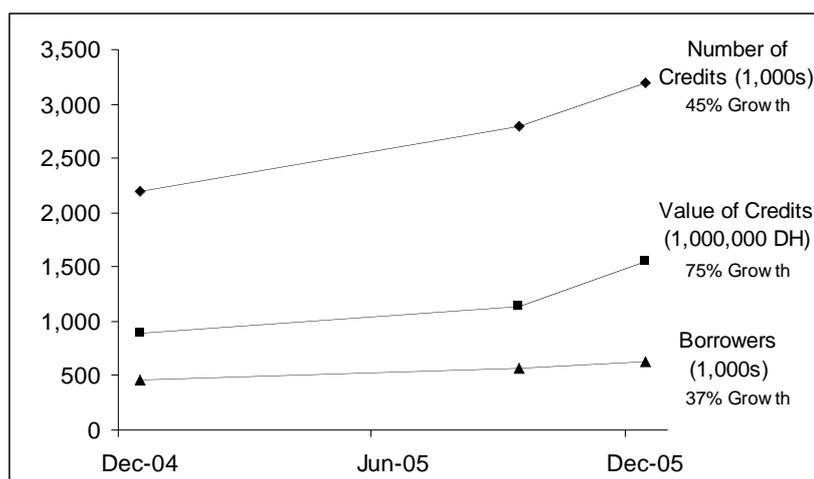
⁴ La même étude a conclu que la majorité des banques marocaines ont réduit de 50% leur financement du secteur de la PME-PMI.

⁵ Source : le Département de supervision de BAM.

⁶ Les estimations locales faites par les banquiers donnent un taux de 18,20%. Ne sont pas inclus dans ces estimations les comptes d'épargne de la Poste (Al Barid) qui n'est pas supervisée par BAM et qui représente 10% de plus. Cependant ces calculs sont faits à partir du nombre de comptes bancaires et divisés par la population. Il n'y a aucun moyen pour identifier les titulaires de comptes multiples ou croisés.

organismes financiers de prêts pour le commerce et la consommation bien que les niveaux de ce croisement restent relativement bas⁷. L'association des sociétés de financement de la consommation, l'APSF, confirme que des situations similaires se développent dans le segment de leur marché financier de la consommation. Le surendettement est considéré comme le principal risque du crédit et c'est la première raison pour laquelle le système SAAR a été mis en place. Les IMF, les sociétés de financement de la consommation et même les banques rapportent qu'elles commencent toutes à prêter aux mêmes clients.

Figure 3 : Le marché du crédit de la micro finance au Maroc



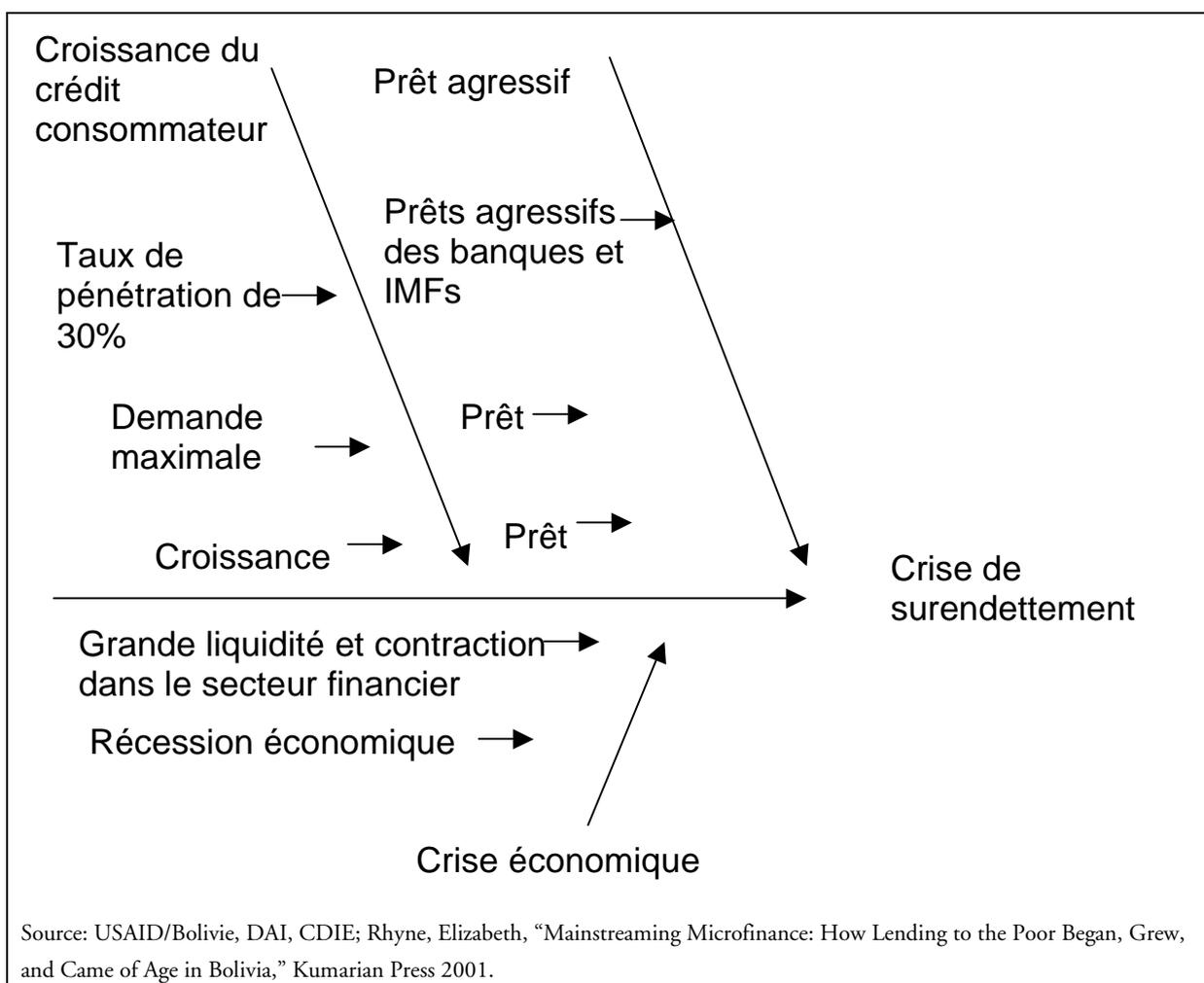
La crise du surendettement en Bolivie

En Bolivie durant la fin des années 90, le crédit au particulier et au consommateur s'est développé à un rythme rapide alors que les banques et les organismes de prêts à la consommation ont commencé à faire une concurrence agressive aux marchés de la micro finance, en partie en réponse à une profonde récession économique. Cette compétition a conduit les emprunteurs à se surendetter pendant que les institutions souffraient de la chute des profits et des taux de défauts de paiement dangereusement élevés. Le 2 juillet 2001, les petits vendeurs de fruits, les cordonniers et les fermiers ont occupé la Super Intendance Bolivienne des Banques et ont détenu le personnel en otage. Armés de dynamite, les preneurs d'otages exigèrent l'effacement des dettes et de meilleures conditions pour les futurs prêts à la consommation. La situation fut finalement maîtrisée.

Les premières causes qui ont conduit à la crise bolivienne étaient les pratiques de prêts agressives en l'absence d'un système de partage de l'information entre les prêteurs. Les clients ont tiré avantage de la compétition accrue en obtenant deux prêts ou davantage d'institutions différentes. Dans beaucoup de cas les emprunteurs contractaient plus de dettes qu'ils ne pouvaient rembourser. Certains emprunteurs laissaient tomber le remboursement et s'engageaient dans un cycle d'emprunt, contractant un prêt pour en rembourser un autre. La pénétration du marché avait atteint seulement 30% avant que le marché escomptable soit sur saturé.

⁷ Source : Fondation Zakoura pour le micro-crédit.

Figure 4 : La crise du surendettement en Bolivie



Il n'y a pas de chiffres fiables quant à l'incidence du surendettement mais l'écart de la croissance entre la somme des crédits à recouvrer et les clients ainsi que l'augmentation des emprunts auprès de multiples prêteurs, sont des indicateurs forts qui témoignent au moins de l'augmentation du surendettement croisé. Ces indicateurs démontrent aussi que le surendettement peut être un problème émergent. Un système d'information fort sur le crédit constitue un des outils clé utilisés par les prêteurs pour gérer les risques liés au crédit et au surendettement, les conditions actuelles dans le marché du crédit au particulier indiquent la nécessité croissante de l'information dans le domaine du crédit.

L'économie marocaine est forte et il faut que la pénétration du marché du crédit atteigne les niveaux de la Bolivie en 2000. Cependant, cette comparaison prudente indique que le marché du crédit au Maroc a atteint, sinon dépassé l'étape où un système efficace d'information dans le domaine du crédit est à la stabilité. De nombreux entretiens avec les responsables du secteur financier marocain confirment la préoccupation largement répandue en ce qui concerne les conséquences du surendettement.

Demande potentielle de rapports sur le crédit

La compétition bancaire croissante, la sous capitalisation permanente des petites et moyennes entreprises et l'endettement croisé des particuliers soulèvent la question de la demande d'une information fiable dans le domaine du crédit. A condition que l'information soit durable financièrement, cela dépend de la masse de cette demande et la disposition des prêteurs à payer.

L'importance de cette demande potentielle pour des rapports sur le crédit peut être évaluée sur la base du nombre de décisions de crédits nouveaux attendus et les renouvellements de cartes de crédit, généralement calculées sur un mois. Les cartes de crédit (non les cartes de débit) sont rares au Maroc. Chose curieuse, la grande disponibilité des cartes de crédit devint possible dans d'autres pays seulement quand les 'credit bureaux' privés ont commencé à offrir des éléments d'information qui permettaient aux prêteurs de gérer les risques des cartes de crédit, protégeant ainsi les consommateurs du surendettement. Il est possible que l'évolution de l'information dans le domaine du crédit entraînera celle du marché des cartes de crédit de même qu'il y aura une augmentation de la demande de rapports sur le crédit.

Evaluation du niveau de la demande

Sur la base d'un examen des rapports annuels, des états de la situation financière ainsi que des entretiens avec les responsables des banques et d'autres personnes, nous estimons que la demande potentielle actuelle pour des rapports sur le crédit au Maroc atteint les 460 000 par mois (tel que cela est décomposé dans le tableau 2). Cette estimation se base sur une supposition relativement prudente. Elle n'inclut pas la demande potentielle pour des rapports sur le crédit émanant des entreprises commerciales et celles dont les activités sont les transactions sur le crédit, ainsi que les demandes concernant les locations de propriétés et les cartes de crédit. Peu de données existent pour ces types de transactions mais il est juste d'affirmer que la demande potentielle maximale pour des rapports sur le crédit pourrait largement dépasser les 460 000 demandes mensuellement à très court terme. La réalisation de 460 000 rapports payés par mois dépend bien sûr d'un niveau de participation adéquat de la part de la grande majorité des prêteurs.

Tableau 2 : Demande potentielle escomptée pour des rapports sur le crédit au Maroc

Segment du marché	Caractéristiques du marché	Estimation mensuelle de la demande de rapports de solvabilité
Banques commerciales – Prêts individuel	Endettement accru	250,000
Banques commerciales – Prêts aux petites entreprises	Sous-capitalisé	n/d
Situation financière du consommateur	Endettement accru	100,000
Institutions micro-financières	Endettement accru	80,000
Industrie marocaine des télécommunications	Croissance agressive de l'ADSL	30,000
<i>Total</i>		<i>460,000</i>

Source: Bank Al-Maghrib, FNAM, APSF, divers entretiens avec les banques commerciales, récent rapports trimestriels des télécommunications

Comparée à d'autres économies émergentes qui ont des marchés d'information sur le crédit privé, 460,000 consultations mensuelles constituent un marché significatif. En République dominicaine les 'credit bureaux' avec un des marchés privés sur les données du crédit le plus développé du monde, traite entre 700,000 à 1,000,000 de rapports mensuellement. En Equateur où de nombreux 'credit bureaux' privés ont récemment initié de petites opérations, la demande de rapports sur le crédit atteint 260,000 par mois. En Egypte, la demande escomptée de rapports sur le

crédit est estimée autour de 450 000 mensuellement. La demande escomptée pour des rapports sur le crédit au Maroc semble concorder avec le niveau qui serait attractif pour une réponse d'une offre privée à un marché de reporting sur le crédit.

Tableau 3 : Comparaison avec les niveaux de la demande internationale pour des données privées sur le crédit

Pays	Population (millions)	Revenu, PIB par tête	Pourcentage de la population financièrement active	Composition des données	Demande de rapports sur la solvabilité (volume des consultations par mois)
République dominicaine	9	19.323 DH	60%	Financières & autres	1.000.000
Equateur	13	20.252 DH	40%	Financières & autres	260.000
Egypte	80	12.169 DH	30%	Financières	450.000
Maroc	33	14.514 DH	18%	Financières & autres	460.000

Source: données de 2005, USAID/Bolivie, USAID/Equateur, USAID/Egypte, CDIE, Data Credito (Rép. dominicaine)

La volonté de payer

Lors de nos entretiens, les responsables des banques commerciales, les IMF et les petites entreprises ont affirmé une volonté commune de payer pour des rapports sur le crédit, selon la qualité du rapport et le montant du prêt. Les IMF ont déclaré être disposés à payer entre 5 et 30 DH pour des rapports sur le crédit pour toute demande d'emprunt qui dépasse 5000 DH. Ce montant peut être comparé aux tarifs internationaux d'historiques sur le crédit⁸. Des engagements sur des contrats à terme et des rapports par lot pourraient aussi réduire le coût de la production de l'information et son prix moyen. Dans les pays où la demande de rapports sur le crédit dépasse 200,000 par mois, les 'credit bureaux' privés ont montré un grand intérêt à investir et à offrir des produits à des taux compétitifs⁹. Pour le Maroc, l'évaluation du niveau de la demande et la disposition à payer seraient alors suffisants pour assurer un service de reporting sur le crédit privé.

Les facteurs qui affectent la participation

Les forces qui déterminent l'offre et la demande

En clair, la qualité des rapports et donc la prédisposition à payer dépendront grandement de la participation du plus grand nombre possible de prêteurs dans le système de reporting sur le crédit. Un certain nombre de facteurs pèsent sur l'intérêt qu'ont les prêteurs à partager l'information. La règle commune de réciprocité exige des institutions-membres qu'elles donnent leurs données internes avant qu'elles ne soient autorisées à accéder aux données complètes des autres prêteurs, et ainsi, l'offre et la demande viennent des participants.

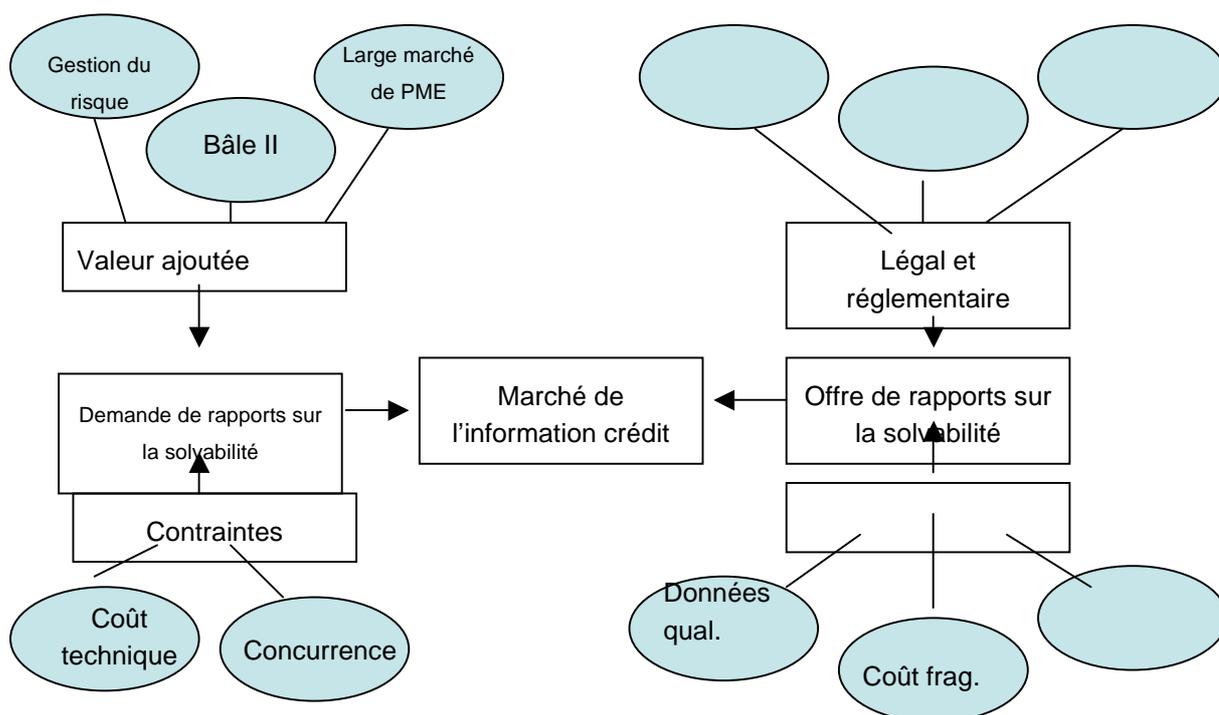
⁸ Tel que rapportés par les responsables des services internationaux de la Transunion et du Data Credito (credit bureau privé).

⁹ Ibid.

Les rapports sur le crédit n'ont de valeur que dans la mesure où la majorité des prêteurs y participent, leur permettant ainsi d'avoir une image globale de la dette potentielle de l'emprunteur. Sans la participation de la majorité des prêteurs de tous les marchés du crédit, la qualité des rapports sur le crédit sera moindre et la demande déçue dans ses attentes cessera.

Certaines des conditions clé sont la capacité technologique, la conformité avec les dispositions des traités bilatéraux et multilatéraux (OMC), avec les standards de Bâle, les comportements commerciaux face à l'informel et le rôle de BAM. La figure 5 montre la manière dont ces conditions sont reliées à l'offre et à la demande de l'information sur le crédit.

Figure 5 : Conditions préalables locales pour l'échange de données sur le crédit privé



Contraintes technologiques

Les contraintes technologiques et la faiblesse des capacités en techniques de l'information peuvent sérieusement entraver le développement des systèmes de partage de l'information sur le crédit privé. Peu importe de savoir si l'environnement juridique constitue un élément positif, les échanges de données privées ne se développeront que si les acteurs du système sont capables de soumettre, recevoir et intégrer des données. Au Maroc, la plupart des acteurs clé, tels que les banques, les sociétés de financement de la consommation et les IMF semblent répondre au niveau minimum de la capacité technologique exigée. Les données venant de ces prêteurs devraient renfermer l'information de base sur tout système de reporting sur le crédit.

Généralement, les organismes des prêts commerciaux utilisent des systèmes avancés de gestion de l'information pour gérer les données et les processus des clients. Les banquiers déclarent que, suite aux investissements réalisés dans la technologie, ils sont à même de fournir sur le champ des données complètes sur les antécédents d'emprunt du client. Fournir de tels rapports serait peu coûteux et demanderait de légères modifications en MFS.

Dans le secteur du financement de la consommation, les membres de l'APSF sont capables sur un plan technique de fournir et demander des données sur le crédit. Ils partagent déjà des données limitées sur le crédit. L'APSF confirme que ses membres utilisent déjà des systèmes d'information sophistiqués, dont nombreux ressemblent aux plateformes conçues par les banques commerciales partenaires.

La technologie peut être un frein à la possibilité de certaines IMF à jouer un rôle dans ce domaine. La connaissance de l'informatique chez les IMF a tendance à être faible. La rotation du personnel est importante, ce qui crée un environnement où il est difficile de développer et de retenir les expertises. Les quatre plus grandes IMF déclarent que leurs systèmes d'information sont assez développés pour participer à un quelconque niveau de partage de l'information sur le crédit. Ceci est encourageant dans la mesure où ce groupe de IMF constitue à peu près 95% du marché des IMF. La faible capacité technologique semble affecter une minorité de personnes travaillant dans l'information de base sur le crédit. En général, les niveaux de technologie des acteurs clé semblent se situer à des niveaux minimaux de préparation pour les échanges de l'information. Cependant, l'utilité de tout système de partage de l'information sur le crédit nécessitera un engagement généralisé en vue d'un investissement technologique plus important.

Participation aux accords commerciaux et aux standards de Bâle II

Les accords sur le commerce international avec les Etats-Unis et l'Union Européenne encouragent l'adoption des lois de protection des données de tous les pays partenaires. En réponse aux multiples intérêts internationaux, les prêteurs marocains donneront vraisemblablement plus d'importance à l'information sur le crédit à court terme.

L'information dans le crédit est cruciale pour la mise en application des standards essentiels d'adéquation. Le passage à la conformité avec Bâle II des institutions financières réglementées et de BAM accroîtra l'utilité de l'information sur le crédit. Bâle II propose des outils modernes de mesure des risques réels pour évaluer de manière précise la probabilité des risques. L'utilisation de ces outils modernes de calcul des risques aide souvent les banques bien gérées à réduire les ratios de capital/biens et d'octroyer davantage de prêts. Des informations précises et détaillées sur le crédit constitueront une composante clé pour un outil d'évaluation du risque. En fait, il sera difficile de valider un quelconque outil sans des informations compètes sur le crédit. Comme l'a dit le département de supervision de BAM, le secteur financier tend vers la conformité avec Bâle II mais devra procéder à des améliorations dans les systèmes d'informations actuels pour atteindre ce but.

Le caractère informel et identification unique des petites et moyennes entreprises

L'autre condition qui peut affecter le partage potentiel des données sur le crédit privé est la culture actuelle de l'informel dans l'entreprise au Maroc. La Banque mondiale estime que l'économie informelle représente 36,4% du produit national brut en 2005. Les prêteurs des banques commerciales déclarent que les petites entreprises préfèrent accéder au crédit auprès de sources informelles pour éviter les taxes et les risques d'audit d'où le succès des 'effets', forme de chèque non formel dont il a été question plus haut. Si les prêteurs et BAM doivent mettre en place un système fort de partage de l'information sur le crédit et le remboursement, il y a la crainte chez certains prêteurs de voir qu'un plus grand nombre d'emprunteurs éviteront le secteur formel du crédit et renforceront l'économie informelle. Selon certains observateurs cet effet indésirable pourrait dissuader les prêteurs de participer au partage des données et gêner le marché du reporting sur le crédit.

Alors qu'il est impossible de réfuter ce résultat, l'expérience d'autres économies émergentes démontre qu'un plus grand développement de l'informel est peu probable. En fait, puisque l'information sur le crédit peut constituer une garantie morale pour la garantie d'un bien, les chercheurs ont constaté que les emprunteurs préfèrent que les banques partagent l'information pour qu'ils puissent

bénéficier de leur comportement de bons payeurs¹⁰. La situation de l'informel peut éventuellement indiquer un besoin plus grand pour l'information sur le crédit pas seulement pour les prêteurs mais aussi pour les emprunteurs. S'inquiéter de ce que l'information sur le crédit aggrave le caractère informel de l'économie semble sans fondement vu que cette étude ne peut pas présenter d'exemple où une augmentation de ce type s'est produite.

Les banques aussi rapportent que les organismes de régulation travaillent à convenir d'une identification unique pour les petites entreprises. Cela sera essentiel puisque le système d'information exige des identificateurs communs et précis. Cette question a véritablement une plus grande signification pour la gestion de l'économie.

Synthèse et conclusions

Nos estimations montrent que la demande escomptée pour l'information sur le crédit constituerait un élément de durabilité pour l'industrie du reporting sur le crédit privé au Maroc. Des indicateurs forts montrent que l'économie marocaine est prête pour un système d'information sur le crédit privé et qu'elle est peut être au-delà d'une situation où un système fort est nécessaire. BAM est la mieux placée pour évaluer et aborder ce potentiel de marché.

Trois tendances sous jacentes dans l'économie marocaine sont susceptibles de dynamiser la demande potentielle pour l'information sur le crédit. D'abord les taux d'intérêts bas, beaucoup de liquidités et la saturation du marché organisé du crédit poussent les banques commerciales à rechercher de plus importants rendements dans des segments du marché du crédit autrefois négligés. L'environnement de compétition entre les banques commerciales pousse les banques à demander des informations sur les marchés du crédit des petites et moyennes entreprises et des consommateurs négligés jusqu'à lors. Deuxièmement, puisque le secteur des petites et moyennes entreprises est caractérisé par la sous capitalisation, la taille future du crédit des petites et moyennes entreprises et la demande de rapports sur le crédit augmenteront vraisemblablement très rapidement. Troisièmement, la preuve de l'endettement croisé chez les consommateurs aggrave les préoccupations de surendettement chez les prêteurs.

Basés sur des données et éléments immédiatement disponibles, nous estimons que le niveau de la demande potentielle pour des rapports sur le crédit est suffisant pour constituer une réponse aux besoins du secteur privé. Dans de bonnes conditions, le niveau escompté de la demande totale est minimal. Les conditions locales comme la capacité technologique peuvent soutenir ce niveau d'offre de services. Dans l'ensemble, les tendances indiquent un haut niveau de préparation à l'information sur le crédit privé au Maroc.

En conclusion, il semble que les défis les plus importants pour l'échange des données sur le crédit privé restent le manque de confiance entre les acteurs et les conceptions déformées sur la valeur d'un reporting perfectionné sur le crédit privé.

Bien que cette étude ne se concentre pas sur le rôle de BAM, la préparation du marché pour l'échange sur le crédit privé dépendra de son leadership. L'expérience internationale avec les différents modèles d'information sur le crédit fournira à BAM les conseils qui faciliteront la mise en place d'un système de reporting durable sur le crédit privé.

Aspects stratégiques et opérationnels

Introduction

Le développement d'une capacité de reporting sur le crédit à l'échelle nationale – que ce soit sous la forme d'un registre de crédit, un 'credit bureau' ou d'une institution quelconque- est essentielle pour développer l'accès au crédit. Cela génère aussi une plus grande discipline financière chez les

¹⁰ Miller Magaret et al. : « Systèmes de reporting sur le crédit », Publication de la Banque mondiale, MIT Press, 2001.

emprunteurs, aide à juguler le surendettement et est nécessaire pour le renforcement du système bancaire. En offrant un accès efficient et bon marché au type d'information recherchée sur le crédit par les institutions du secteur financier et les entreprises commerciales, un bureau de reporting sur le crédit à l'échelle nationale facilitera les processus pour ces institutions.

Cette partie effleure les questions stratégiques et opérationnelles, et relie l'expérience internationale au cas du Maroc. La présentation reflète les résultats des discussions avec les responsables de BAM et des autres acteurs dans la question du processus de développement d'un système de reporting fort sur le crédit.

Qui sont les bénéficiaires d'un bureau du crédit privé ?

- (a) le pays lui-même (la culture du remboursement est rapidement développée),
- (b) les banques commerciales et les institutions financières,
- (c) les petites et moyennes entreprises,
- (d) les entrepreneurs privés dans tout le pays,
- (e) les particuliers et leurs familles.

Une information fiable et efficace sur l'intérêt que présente le crédit promeut la transparence des opérations de crédit au sein d'un système financier. Elle constitue un outil de protection collatérale pour les dépôts et les comptes courants au sein du système financier, entraînant ainsi une réduction du risque de non remboursements bancaires. Elle offre aussi un outil puissant dans la réalisation des accords de Bâle I et II par rapport aux politiques de 'Connais ton client'.

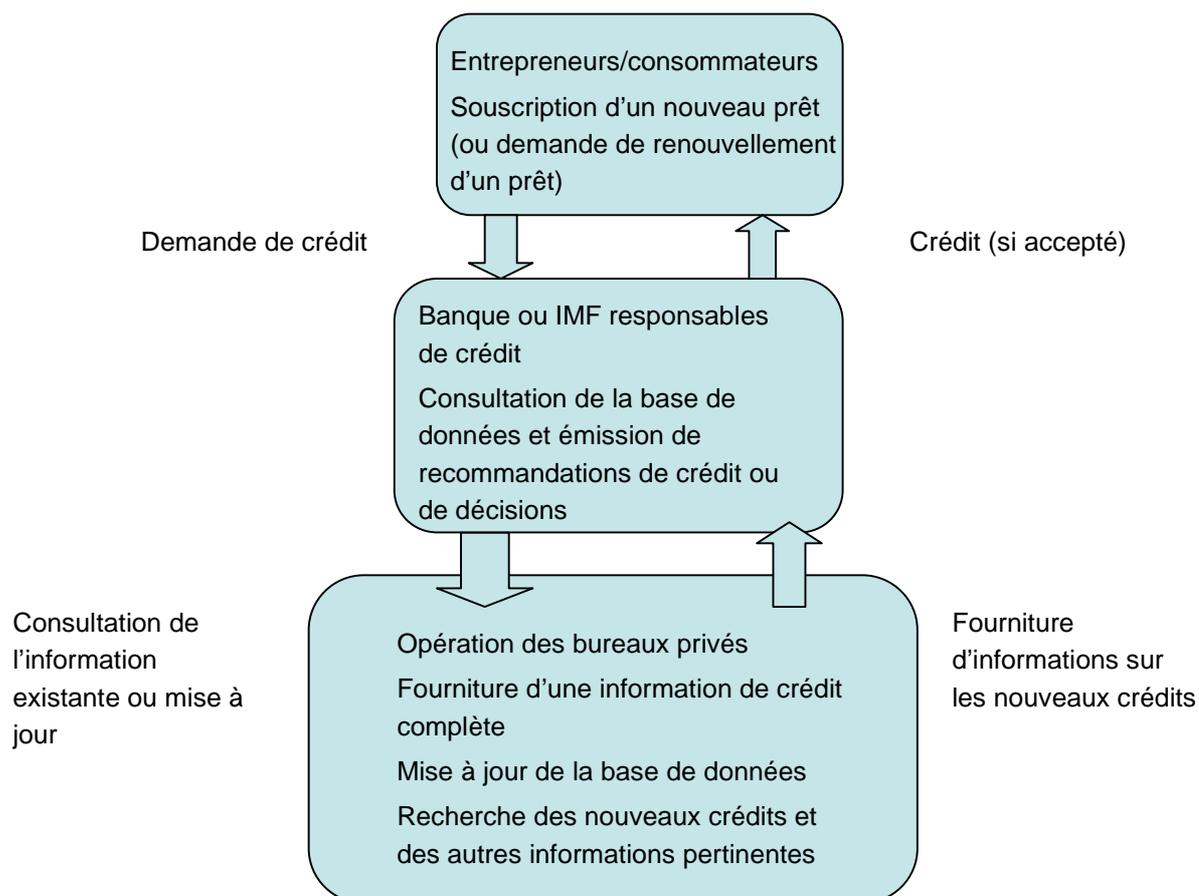
Les bonnes pratiques internationales des 'Credit bureaux'

Selon les standards actuels, un 'credit bureau' est un système informatique sophistiqué constitué d'un équipement informatique et de logiciels appropriés, conçu pour partager l'information entre les acteurs sur le comportement des emprunteurs potentiels face au crédit. Les données à partager sont les suivantes :

- (1) données générales (âge, genre, statut social, photo, adresses, téléphones, etc.)
- (2) niveaux d'endettement et l'historique des remboursements ; et
- (3) casier judiciaire.

Cet ensemble de données permet aux prêteurs actuels et potentiels de prendre des décisions de crédit basées sur ces informations, ce qui a pour résultat de réduire le risque d'un crédit dans le cadre d'une transaction financière.

Figure 6: Flux de l'information



Une opération efficace d'un 'credit bureau' devrait fournir le rapport le plus détaillé et le plus complet qui soit pour les clients et les utilisateurs, en s'appuyant sur une technologie de pointe.

Les standards émergents pour les rapports sur le crédit mettent l'accent sur l'inclusion des éléments d'information suivants :

- données biographiques sur le client, y compris une photo du client (particulier) ;
- adresse et numéros de téléphone ;
- information complète sur la solvabilité, couvrant à la fois les aspects positifs et négatifs, en particulier l'historique des remboursements sur les 3 et 5 dernières années ;
- les limites minimales et échéance sur les montants des emprunts ;
- les soldes actuels des dettes (selon qu'elles arrivent à échéance : 30, 60, 90, 120, 150, 180 jours) ;
- information pertinente collective
- données sur l'assurance et les réclamations faites/réglées ;
- toutes les informations judiciaires disponibles ;
- variables des facteurs de risques associées à un consommateur basées sur l'historique de remboursement ;
- contrôle mensuel des comptes ou des systèmes de signes avant coureurs ;

- des graphiques et des cartes relatives à l'endettement d'une personne, ses soldes et son historique des remboursements ; et
- les services de notation du crédit basés sur une analyse mathématique et statistique.

Options pour le développement d'un système complet de reporting sur le crédit au Maroc

Un choix parmi des options

La nouvelle loi bancaire qui est entrée récemment en application donne à BAM le mandat explicite de, soit délivrer directement l'information sur le crédit, soit de déléguer cette fonction à une autre institution. En d'autres termes, le mandat consiste à gérer le système de reporting et de partage de l'information sur le crédit pour assurer aux rapports sur le crédit une participation de tous et une garantie de grande qualité.

Nos discussions avec BAM ont montré que la préférence allait fortement vers la délégation à un ou des opérateurs privés pour manipuler le volume potentiel du traitement des demandes d'information sur le crédit. Les premières licences doivent être confiées à un seul bureau et BAM peut vouloir encourager de donner la licence à plus d'un organisme.

Quelque soit la forme que prendra le contrat final, il sera par essence une sorte de concession, dans laquelle le(s) concessionnaire(s) sera(ont) responsable(s) de tous les investissements nécessaires. En somme, nous pouvons distinguer un certain nombre d'options pour structurer ce système. Nous pouvons distinguer parmi trois options majeures, où chaque option implique la possibilité d'avoir en fait, plus d'un bureau qui opère :

- Amener un 'credit bureau' privé comme filiale d'un important 'credit bureau' international ;
- Encourager l'établissement d'un 'credit bureau' privé national ;
- Assurer l'installation d'un 'credit bureau' privé national affilié à ou opérant dans le cadre d'un contrat de gestion, avec un 'credit bureau' international.

Bien sûr, des formes hybrides sont possibles. Quelque soit l'option, la sélection sera menée selon un processus transparent et compétitif. Une question éventuelle est l'existence ou le début de l'existence de trois services d'information sur le crédit détenus par l'APSF, et ceux en projet par la FNAM et le GPBM. Si l'option de travailler avec un 'credit bureau' d'une firme internationale est prise, il faudra que les opérations existantes soient dissoutes.

Autrement, si la compétition est ouverte, permettant différentes réponses, il peut être possible de laisser ces systèmes entrer dans la compétition pour l'obtention d'une licence ou d'une concession, dans la mesure où elles sont capables de répondre aux exigences du cahier des charges.

Avant de publier le cahier des charges, une analyse approfondie du marché au regard des affaires actuelles et potentielles (cinq à dix ans) concernant le développement du crédit sera nécessaire. Cette analyse devra couvrir différents segments du marché, comme les cartes de crédit, les prêts personnels et les entreprises commerciales qui opèrent sur la base de crédits et d'autres entreprises du même genre, dans le secteur bancaire à la fois réglementé et non réglementé.

Les résultats de cette analyse du marché devraient être directement présentés aux responsables de BAM, avec un portefeuille des données macro et micro économiques du pays pour les investisseurs potentiels, propriétaires ou hauts responsables de plusieurs 'credit bureaux' réputés dans le monde ce qui leur permettra d'avoir une image adéquate et réelle sur les implications à investir au Maroc ainsi que la capacité à évaluer l'implication forte du gouvernement marocain dans ce projet.

En plus des résultats de cette analyse du marché (qui guidera aussi les efforts des soumissionnaires potentiels à éviter les écueils) le cahier des charges contiendra les grandes lignes des objectifs clé et des règles opérationnelles, le cahier des charges. Il y a un certain nombre de préoccupations qui doivent apparaître dans tout cahier des charges. Par exemple, dans l'industrie du 'credit bureau' il

n'y a pas de hardware et encore moins de software disponibles sur le marché qui auraient valeur de référence ou disponibles pour les besoins administratives et opérationnels.

Il en résulte qu'à moins que le soumissionnaire potentiel ait accès à du software existant (breveté), tout doit être développé ad hoc. Une grande partie des cahiers des charges (et de la ou les concessions qui s'ensuivent) mettront l'accent sur la conformité avec les standards de la technologie de l'information. L'Annexe A de ce rapport présente un aperçu des conditions technologiques minimum qui doivent être stipulées dans le cahier des charges. Généralement, l'industrie des systèmes d'information sur le crédit a été caractérisée ces dix dernières années par une forte croissance et des opérations et des procédures strictes et standardisées.

Indépendamment du modèle que BAM décide de choisir pour l'établissement de 'credit bureaux', ils seront considérés, dès le début des opérations, comme des établissements ouverts. En d'autres termes, ils devront s'établir pour permettre la libre circulation et la dissémination de l'information dans le système financier qu'il soit réglementé ou non, ainsi que dans les sociétés commerciales dont le traitement des opérations de crédit constitue une part essentielle de leurs activités.

Le contrat ou accord ultime sur les services devrait être signé par BAM et les représentants du soumissionnaire choisi, et un autre par les utilisateurs des services et les responsables du 'credit bureau'. Des contrats de cette nature protégeront BAM contre toute forme de dettes face à un client, protégeront et définiront la relation entre l'utilisateur et le 'credit bureau', protégeront le 'credit bureau' des dettes inutiles et des problèmes juridiques et protégeront aussi les droits des consommateurs face au 'credit bureau' et la société en général.

Option 1 : Attirer les 'credit bureaux' privés affiliés ou appartenant à une grande compagnie internationale.

La première option met l'accent sur l'effort du Maroc à attirer les 'credit bureaux' internationaux (investisseurs étrangers) qui sont des opérateurs établis dans ce créneau dans différents pays. Que le cahier des charges soit établi pour une compétition ouverte ou qu'il cible seulement les opérateurs réputés internationalement dans ce domaine, c'est une décision à prendre dès le début. Ce modèle a donné de très bons résultats dans des pays comme l'Afrique du Sud, l'Equateur ou le Mexique entre autres pays et où dans certains cas ces compagnies ont offert des actions à des investisseurs locaux.

Avantages

Les opérateurs réputés sur le plan international, ont le véritable 'savoir faire' dans ce domaine et la capacité à lancer des opérations rapidement. La période pour établir un 'credit bureau' qui réponde aux standards contenus dans le cahier des charges ainsi que le délai de réception à partir de BAM des premières données du système financier ne devrait pas excéder six à huit mois. Il est très possible que dans le cadre de ce modèle opérationnel, les données soient collectées dans le pays même mais traitées dans un centre de traitement délocalisé, particulièrement aux premiers stades des opérations.

Un autre avantage de cette option est la transparence des opérations quotidiennes du 'credit bureau' puisqu'elles ne sont ni orientées, ni influencées et ne répondent en aucun cas à des intérêts d'un quelconque groupe financier local.

Inconvénients

Parmi les inconvénients possibles, les coûts élevés des services, une approche biaisée des affaires, par exemple cibler les banques seulement, la possibilité de manipulation des données par une firme étrangère ou le traitement des données hors du pays, éventuellement.

De même, un management à la tête duquel des cadres internationaux expérimentés avec une grande maîtrise de la question peut être renforcée par des cadres locaux qui ont une meilleure compréhension du marché et de la culture du pays.

Option 2 : Etablissement de 'credit bureaux' privés locaux

Dans le cadre de cette option, le 'credit bureau' est établi dans le cadre du contexte local par des investisseurs nationaux sans affiliation à aucune compagnie internationale de 'credit bureau'. L'idée est de constituer un 'credit bureau' à partir de zéro, en assemblant toute la technologie opérationnelle, à la fois hardware et software et de créer les structures de gestion appropriée.

Avantages

Cette option impliquerait la création d'une firme locale mise en place par des investisseurs locaux, supposés avoir une connaissance profonde de la culture et des habitudes locales ainsi que des procédures opérationnelles générales. C'est une institution développée avec un capital local et par des investisseurs privés nationaux ce qui est vital pour la bonne image du 'credit bureau' dans le pays. Cela peut être considéré comme un signe de confiance de la part des investisseurs nationaux dans le développement du pays, dans le développement du système financier ainsi que dans la bonne volonté et le soutien du gouvernement.

Inconvénients

L'investissement requis en termes de ressources financières et humaines conformes aux standards opérationnels internationaux tels qu'ils sont énumérés dans le cahier des charges, sera significatif. Par ailleurs, répondre aux normes internationales sur le plan de la technologie et de la gestion prendra du temps.

De plus, de tels 'credit bureaux' 'bien de chez soi' face à l'expérience internationale ont été plus que décevants. Beaucoup de ces 'credit bureaux' ont échoué après la première étape des opérations à cause de leur incapacité à appréhender l'immensité de la tâche, dès le départ leur systèmes opérationnels étaient inadéquats, ils manquaient de rapidité et de capacité suffisante pour le traitement des données, étaient dans l'incapacité de gérer et de standardiser leurs filiales et leurs rapports finaux pour les utilisateurs ne correspondaient pas à la réalité des bonnes pratiques internationales.

Il y a aussi le danger du manque de crédibilité et de la dépendance vis-à-vis du 'credit bureau', ses propriétaires et son système de gestion. Généralement, les propriétaires d'un 'credit bureau' ne devraient pas faire partie du système financier, particulièrement les banques ou les institutions financières, comme seuls ou uniques actionnaires. Un 'credit bureau' est une activité basée sur la confiance. La confiance implique que les données obtenues auprès d'une institution partenaire ne soient pas utilisées dans des opérations qui se feront au détriment d'autres filiales. Il s'ensuivra que, si le propriétaire du bureau est de banques ou d'institutions financières ou de groupes financiers reconnus dans le pays, d'autres filiales potentielles pourraient hésiter à faire partie du bureau à cause du manque de confiance qui s'est installé. En fait, quand des banques ou des institutions financières sont les détenteurs, il y a une tendance à refuser une participation réelle aux autres acteurs.

Option 3 : Etablissement d'un 'credit bureau' privé local affilié à ou ayant un contrat de gestion avec un 'credit bureau' international

Le 'credit bureau' est établi dans un contexte local par des investisseurs locaux, mais il est soit directement affilié à un 'credit bureau' international, soit il lui a délégué sa gestion dans le cadre d'un contrat.

Avantages

Cette option en fait regroupe les avantages des deux autres options. Elle indique que les investisseurs locaux ont suffisamment confiance dans le système financier. Au même moment, tout le processus de mise en place du 'credit bureau', conception, réalisation et exécution est plus rapide et plus efficace de même qu'il exigera moins de ressources financières et humaines. La gestion du 'credit bureau' par une société internationale de services pour l'information sur le crédit assurera la pérennité

d'opérations basées sur une technologie actualisée et la plus en pointe qu'on puisse trouver sur le marché, ce qui permet au final un meilleur service pour le consommateur.

Inconvénients

Cette option regroupe certains des inconvénients des deux premières, l'option entièrement locale et l'opérateur international. Il peut sembler difficile de trouver des investisseurs locaux qui ne sont pas affiliés d'une manière ou d'autre avec la structure actuelle du système financier, saper la confiance que tous les partenaires doivent avoir pour rendre ce système opérationnel. Au même moment, les coûts pratiqués par les structures internationales peuvent paraître prohibitifs.

Recommandation

Notre recommandation est de considérer la troisième option à condition que la structure locale soit organisée de manière à éviter tout soupçon de traitement inéquitable. Par exemple, les banques commerciales, les sociétés de financement de la consommation et les institutions de micro finance devraient s'unir pour mettre en place un 'credit bureau'. Une telle option serait le bon choix pour combattre le manque de confiance qui pourrait naître à l'encontre de son système de gestion et de ses propriétaires.

Quelques questions pour la mise en œuvre

La volonté de partager l'information entre les banques et les IMF

Dès les premières étapes d'un projet de 'credit bureau', les banques et les autres institutions financières et non financières tendent à être quelque peu réticentes à fournir toute l'information requise. Elles ont peur de perdre quelques bons clients si leurs informations sont largement répandues parmi d'autres institutions financières ou si le nom d'une quelconque institution financière fournissant des informations pouvait apparaître dans un rapport de crédit. Des craintes de ce type ne se sont pas matérialisées dans des pays où des expériences sont en cours. Retenir un client tend à dépendre non pas de la restriction de l'information sur le crédit mais de questions comme les coûts des transactions, les nouveaux produits ainsi qu'un service de qualité pour le client.

Ce qui suit présente deux approches différentes sur la question, réalisée par des 'credit bureaux' en Amérique Latine¹¹.

- (a) Dans le **modèle de l'Equateur**, toutes les données financières sont fournies mensuellement par la Bank's Superintendencia (organisme de contrôle du gouvernement) directement aux 'credit bureaux'. Il incombe aux 'credit bureaux' d'obtenir les informations complémentaires des institutions financières non réglementées et des entreprises commerciales.
- (b) Dans le **modèle de la République dominicaine**, toutes les données financières sont fournies mensuellement, par les banques, les institutions financières, les entreprises commerciales, les compagnies de téléphone et de mobiles, etc. directement aux 'credit bureaux'.

Questions relatives à l'identification des clients

La plupart, mais non tous les Marocains ont une carte d'identité nationale avec un numéro unique. Par conséquent, le problème d'identification des clients n'est pas aussi difficile qu'elle peut l'être dans certains pays. Cependant, étant donné que les noms peuvent ne pas être uniques, que les dates précises de naissance peuvent être inconnues et qu'un petit pourcentage de Marocains n'ont pas de carte d'identité nationale, la question requiert une certaine attention. En fin de compte, doter les 'credit bureaux' d'identificateurs uniques pour les particuliers est vital pour leur fournir la capacité adéquate de mettre en œuvre des mécanismes d'identification - des usagers et consommateurs avec 100% de certitude.

¹¹ Le consultant, chef de la mission, Miguel Llenas a joué un rôle clé dans ces deux exemples.

Les efforts pour s'entendre sur un système unique pour identifier les emprunteurs d'entreprises, particulièrement les PME, sont actuellement en cours (soutenus par le PROGRAMME AMÉLIORATION DU CLIMAT DES AFFAIRES AU MAROC). Ces efforts sont entrepris parallèlement aux initiatives lancées pour attirer un nombre plus élevé de ces entreprises dans le secteur financier formel.

Questions relatives à la protection du consommateur et au secret bancaire

Les concepts de base sous cette rubrique incluent :

- (1) assurer à Bank Al-Maghrib la protection adéquate eu égard à toute responsabilité ou responsabilités directes avec les données fournies par les institutions financières ;
- 2) mettre en place une couverture suffisante pour les 'credit bureaux' relative à toute responsabilité anticipée ou demandes des usagers finaux ;
- (3) assurer les droits des consommateurs pour leur permettre un accès personnalisé à leur rapport de solvabilité et résoudre tout problème de donnée erronée ou involontaire n'appartenant pas au consommateur ; et
- (4) la non divulgation d'informations relatives aux actifs du client dans les banques et autres informations sous le secret bancaire.

D'autres systèmes ont élaboré des solutions adéquates à ces problèmes. Sur la base de ces expériences, l'appel d'offres et le contrat de concession ou de licence devra inclure des mesures de protection pour régler ces questions.

Questions relatives aux données financiers de Bank Al-Maghrib

En développant des approches pour manipuler les données financières stockées par Bank Al-Maghrib et les meilleurs moyens de les transférer au(x) 'credit bureaux', la principale recommandation est d'éviter de porter une attention excessive aux questions techniques des données mêmes, mais de se concentrer par contre sur la *qualité des informations fournies*. Les données transférées à ce(s) 'credit bureau(s)' devraient être conformes aux normes internationales et être directement reliées aux informations qui seront fournies dans le rapport de solvabilité final aux filiales.

Les questions techniques des données à fournir aux 'credit bureaux' peuvent être traitées à travers l'utilisation de données standardisées, fournies soit par Bank Al-Maghrib, soit directement par les filiales. Cette opération s'appelle "mapping" et est un élément structurel fondamental dans les opérations journalières de tout 'credit bureau'. Ces questions doivent être incluses dans le contrat de (concession ou de licence du (des) 'credit bureau(s)').

La couverture de Bank Al-Maghrib et des 'credit bureaux' devrait être élargie pour inclure des prêts de montants inférieurs à 300.000 Dirhams. Cette expansion est importante pour le futur rôle de supervision de la Banque sur le système financier en général et sur le domaine de la microfinance en particulier.

Une autre question importante est le contrat juridique entre le(s) "credit bureau(s)" et Bank Al-Maghrib sur tout type de responsabilités (ou responsabilités légales) de la Banque dans le processus de transfert des données et la fiabilité des données fournies. Là aussi, l'expérience internationale propose suffisamment de conseils pour manipuler ces aspects dans le contexte marocain.

Le secteur de la microfinance

Les 'credit bureaux' se sont révélés essentiels pour développer davantage le secteur de la microfinance dans les pays où ils sont déjà considérés comme un outil avancé de développement financier. Les données sur le crédit microfinancier ne sont pas considérées comme un système d'information spécialisé et indépendant sur le crédit, mais comme une structure fondamentale pleinement intégrée dans le système national du 'credit bureau' ou une composante structurelle majeure du système financier en général.

La clientèle du secteur microfinancier au Maroc dépasse les 600.000 emprunteurs. Inclure ce secteur dans le 'credit bureau' à mettre en place serait absolument vital.

Conditions technologiques

L'un des éléments majeurs du *cahier des charges* concerne les conditions minimales pour le déploiement de la technologie de l'information, en termes d'équipement informatique (y compris les logiciels). Un grand nombre de ces conditions sont assez spécifiques et sont résumées dans l'Annexe A de ce rapport.

Protection des droits du consommateur : un code de conduite

Aux Etats-Unis d'Amérique, le *Federal Fair Credit Reporting Act* (FCRA) cherche à assurer l'exactitude, l'équité et le caractère privé des informations contenues dans les dossiers des agences de reporting. Les droits majeurs dans le cadre du FCRA, avec certains amendements supplémentaires basés sur le marché marocain, constituent en effet un code d'éthique des droits du consommateur.

1. Le client doit être prévenu si l'information contenue dans son dossier a été utilisée contre lui.

Quiconque utilise un rapport de solvabilité ou un autre type de rapport sur le consommateur pour rejeter une demande de crédit, assurance ou emploi — ou pour entreprendre une autre action adverse contre le client — doit en prévenir la personne concernée et donner au consommateur le nom et le numéro de téléphone de l'agence qui a fourni l'information.

2. Le client a le droit de connaître le contenu de son dossier. Les clients peuvent demander et obtenir toutes les informations qui les concernent contenues dans les dossiers d'une agence de reporting sur le crédit ("divulcation du dossier"). Il sera demandé au client de prouver son identité, qui comprend un numéro unique d'identité. Dans la plupart des cases, la divulgation sera gratuite. Les clients ont le droit à une divulgation gratuite de dossier si :

- une personne a entrepris une action adverse contre le client à cause des informations contenues dans son rapport de solvabilité
- le client est victime d'un vol d'identité et souhaite placer une alerte de fraude dans son dossier ;
- le dossier du client contient des informations inexactes résultant d'une fraude ;
- le client relève de l'assistance publique ;
- le client est au chômage mais prévoit de postuler pour un emploi dans les 60 jours.

En outre, tous les consommateurs devraient avoir le droit à une divulgation gratuite tous les 12 mois sur demande de chaque 'credit bureau' sur le territoire national et des agences spécialisées dans le reporting sur le consommateur.

3. Le client a le droit de demander une notation de crédit. Les notations de crédit sont des résumés numériques de la solvabilité basées sur les informations historiques provenant de 'credit bureaux'. Le client peut demander une notation aux agences de reporting sur le crédit qui attribuent ou distribuent les notations utilisées dans des prêts immobiliers d'habitation ainsi que dans le crédit relatif aux transactions, mais le client devra payer pour cela. Dans certaines opérations hypothécaires, le client recevra gratuitement une notation de crédit du prêteur d'hypothèque.

4. Le client a le droit de contester les informations incomplètes ou inexactes. Si le client identifie dans son fichier des informations incomplètes ou inexactes et en a informé l'agence de reporting du crédit, cette dernière doit procéder à une enquête, à moins que la contestation du client ne soit frivole.

5. Les agences de reporting du crédit doivent corriger ou effacer les informations inexactes, incomplètes ou invérifiables. Les informations inexactes, incomplètes ou invérifiables doivent être retirées ou corrigées, habituellement dans les 30 jours. Cependant, une agence de reporting de crédit peut continuer à signaler les informations dont elle a vérifié l'exactitude.

- 6. Les agences de reporting du crédit ne peuvent pas communiquer des informations négatives périmées.** Dans la plupart des cas, une agence de reporting du crédit ne peut pas communiquer des informations négatives de sept jours ou une faillite de plus de 10 ans.
- 7. L'accès au fichier du client est limité.** Les agences de reporting du crédit ne peuvent fournir des informations sur le client qu'aux personnes avec un besoin valide — généralement pour envisager une application avec un créancier, assureur, employeur, propriétaire ou autre. La loi marocaine sur les opérations de crédit fournit un bon contexte pour la conformité avec ces paramètres.
- 8. Le client doit donner son consentement pour les rapports à fournir aux employeurs.** Une agence de reporting du crédit ne peut pas donner des informations sur le client à son employeur ou à un employeur potentiel, sans le consentement écrit du client à l'employeur.
- 9. Le client peut limiter les offres de crédit et d'assurance "présélectionnées"** qu'une partie tierce peut obtenir en se basant sur les informations contenues dans son rapport de solvabilité. Ceci est un aspect du secteur des 'credit bureaux' que nous avons encouragé à éviter dans les pays en développement vu qu'il peut causer plus de mal que de bien à ce secteur. Mais si les responsables du 'credit bureau' décident de le mettre en œuvre, les offres de crédit et d'assurance présélectionnées non sollicitées doivent inclure un numéro de téléphone où le client peut appeler s'il choisit de retirer son nom et son adresse des listes sur lesquelles sont basées ces offres.
- 10. Le client peut réclamer des dommages aux contrevenants.** Si l'agence de reporting de crédit, ou, dans certains cas, un utilisateur des rapports de consommateur ou un fournisseur d'information à une agence de reporting du crédit enfreint les règles et règlements de la loi marocaine, le client peut les poursuivre en justice.
- 11. Les victimes de vol d'identité doivent avoir des droits supplémentaires.** Des dispositions de la loi et des principes directeurs pratiques au sein des 'credit bureaux' doivent être prévus à cet effet.