

# Rapport d'Activité

---

2020

Centre Marocain de Médiation  
Bancaire

## **Introduction**

### **Les faits marquants de l'année 2020**

#### **Chapitre 1 : Analyse de l'activité du CMMB de l'exercice 2020**

##### A- Statistiques

##### B- Analyse

- a- Évolution
- b- Ventilation par nature de dossiers traités
- c- Typologie des dossiers traités
- d- Reliquat des dossiers provenant de 2019
- e- Etablissements de crédit concernés
- f- Montant des litiges
- g- Catégorie des demandeurs
- h- Répartition par régions
- i- Durée de traitement des dossiers

#### **Chapitre 2 : Les actions menées par le CMMB**

##### A- Sur le plan interne

##### B- Sur le plan externe

#### **Chapitre 3 : Rapport financier de l'exercice 2020**

#### **Chapitre 4 : Budget 2021**

#### **Annexe : États de synthèse de l'exercice 2020**

## Les faits marquants de l'année 2020

- Le Centre a mis en place un nouveau logiciel de traitement intégré de données qui assure le suivi des dossiers de leur réception jusqu'à leur clôture. Le personnel du Centre a bénéficié d'une formation sur ce système opérationnel depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Le nouveau système d'information a adopté la typologie des réclamations communiquée par BAM.
- Le Centre a également reçu une formation sur le système GRIN avec les équipes BAM en perspective de l'automatisation des échanges et ce, dès l'obtention des certificats d'accès nécessaires.
- L'opérationnalisation du transfert des réclamations reçues par BAM, conformément au mode opératoire mis en place à cet effet.
- L'introduction par les banques d'une fenêtre d'accès au CMMB sur les plateformes web des banques et de BAM.

Afin d'optimiser le traitement des demandes de médiation reçues, face à l'accroissement de leur nombre, il a été décidé de réorganiser fonctionnellement le Centre par la mise en place de deux pôles, en charge chacun d'entre eux d'un nombre déterminé d'établissements de crédit.

Chaque pôle est composé d'un médiateur et d'un chargé d'études qui examinent et analysent les demandes en fonction du portefeuille qui leur a été affecté.

- Au niveau de la préparation des dossiers, une attention particulière a été accordée à l'assistance à la clientèle dans l'objectif de réduire le nombre de dossiers incomplets. Au niveau du traitement des dossiers, des réunions périodiques de coordination sont organisées avec les correspondants des Etablissements de crédit.
- Le Centre a adapté son mode de travail aux exigences des mesures sanitaires de protection en évitant la réception physique des clients. Le personnel a assuré ses fonctions de manière régulière en présentiel, à l'exception de la période de confinement, durant laquelle il a rempli ses tâches en télétravail tout en assurant une permanence.

# Chapitre 1- Analyse de l'activité 2020

## A- Statistiques

### Exercice 2020

Le CMMB a reçu 2891 dossiers en 2020 (dont 448 réclamations transférées par Bank Al-Maghrib).

Parmi les 2891 dossiers reçus :

- 359 dossiers sont inexploitables. <sup>1</sup>
- 2532 dossiers exploitables dont :
  - 57 dossiers irrecevables ;
  - 2475 dossiers recevables.

Parmi les 2475 dossiers recevables :

- 292 dossiers sont en attente de traitement ;
- 2183 dossiers sont traités et ventilés comme suit :
  - 955 dossiers ont été résolus avec succès (Accords transactionnels signés par les parties) ;
  - 457 dossiers ont fait l'objet d'un acte de non transaction ;
  - 771 dossiers attendent la réponse des parties.

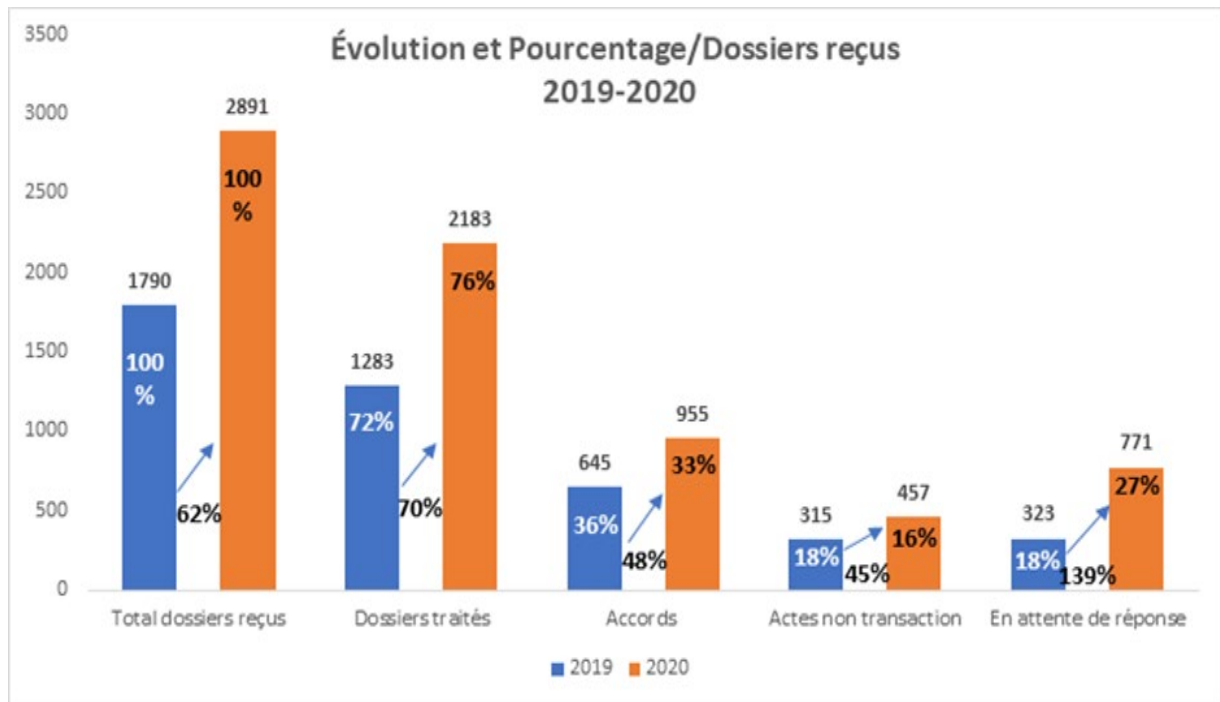
## B-Analyse

### a- Évolution 2020/2019

Le CMMB a reçu 2891 dossiers en 2020, contre 1790 en 2019, qui se répartissent comme suit :

---

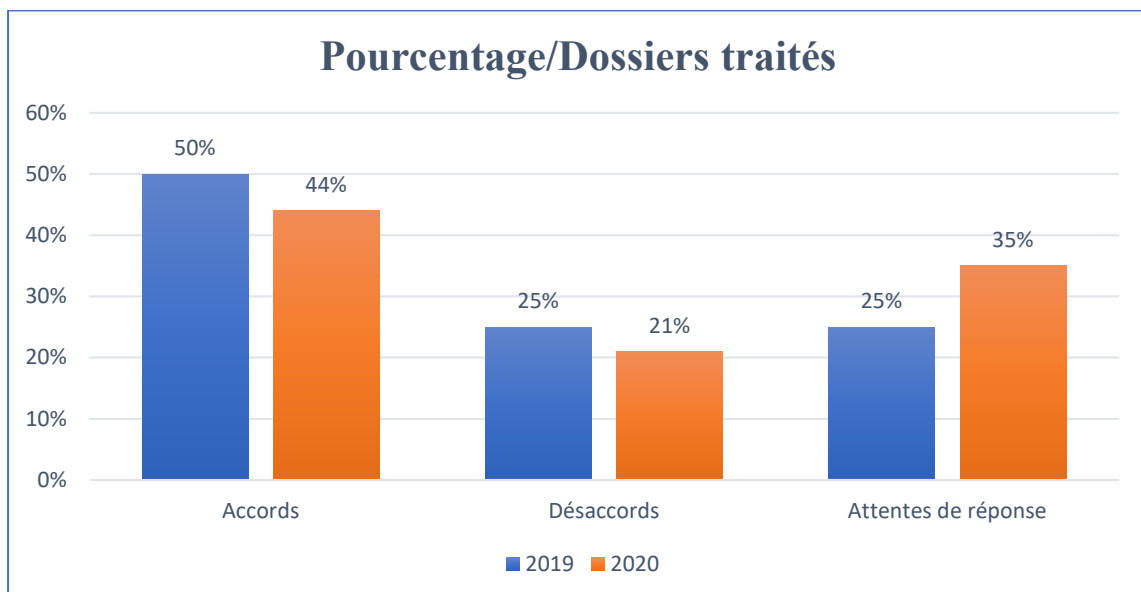
<sup>1</sup> Dossiers non traités en raison du manque d'une information capitale notamment absence des coordonnées du client.



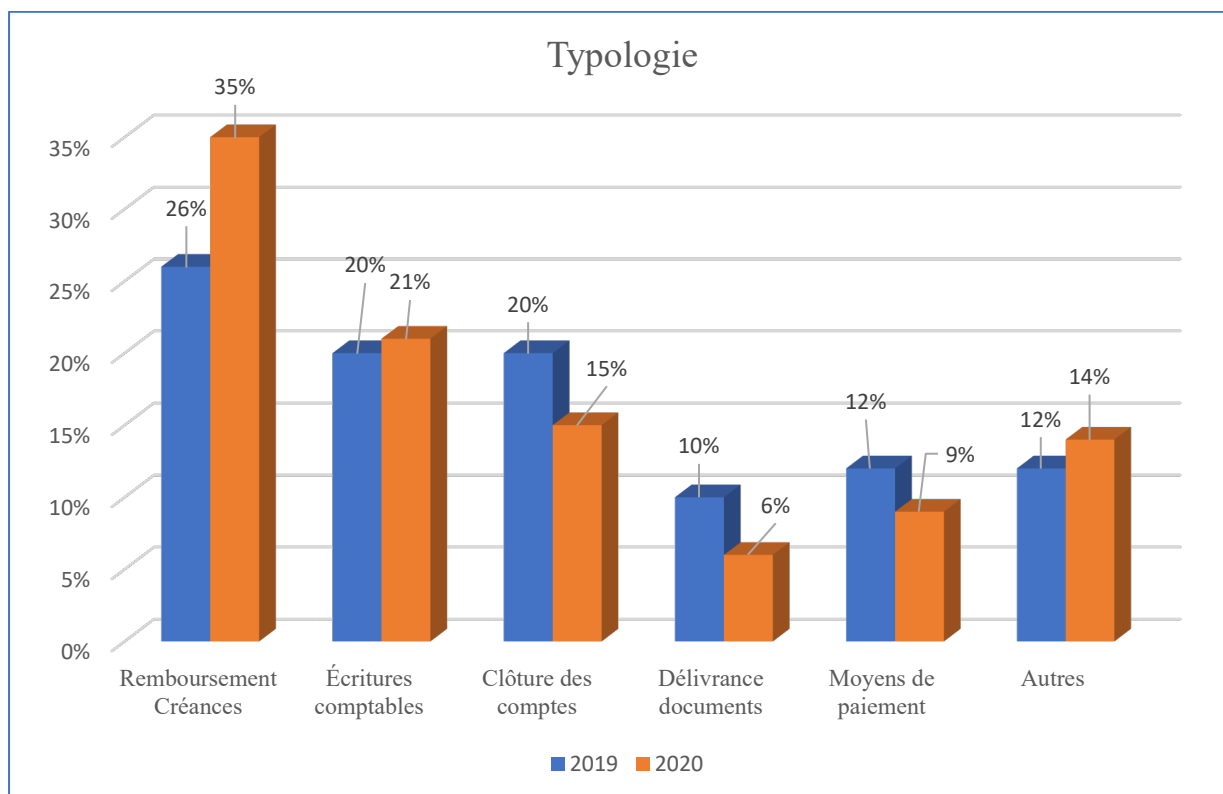
Après déduction des 359 dossiers inexploitable, classés sans suite, le CMMB a traité 2475 dossiers recevables contre 1458 en 2019, soit une progression de 70%.

Parmi ces 2475 dossiers recevables, 292 dossiers sont en attente de d'informations complémentaires, contre 175 dossiers en 2019. Tous les clients concernés ont été contactés par téléphone ou par courrier électronique.

#### **b- Ventilation par nature de dossiers traités en 2020**



### c- Typologie des dossiers traités



La typologie des dossiers se présente comme suit :

- Remboursement des créances relatives aux cas sociaux : représente 35,3% en 2020 contre 26,4% une année auparavant et 17% en 2018. Cette rubrique connaît une augmentation constante depuis 2016, aggravée en l’an 2020 par la crise sanitaire.
- Clôture de comptes : 15,1% en 2020 contre 19,7% en 2019 et 35% en 2018. Cette rubrique enregistre une baisse continue par rapport aux années précédentes. La problématique de clôture des comptes a bénéficié d’une attention particulière de la part de Bank Al-Maghrib.
- Contestation d’écritures comptables : 20,6% en 2020 contre 20,4% en 2019 et 25% en 2018. Cette typologie est restée stable en 2020 après avoir connu une baisse sensible en 2019. Elle regroupe les litiges portant sur :
  - les double prélèvements des échéances ;
  - la non régularisation des impayés ;
  - les prélèvements d’échéances après remboursement de crédit ;
  - et différentes écritures erronées.

- Délivrance de documents : 6,4% en 2020 contre 10,1% en 2019 et 7% en 2018. Cette typologie a connu une amélioration sensible en 2020. Les documents sollicités sont les suivants :
  - Les mainlevées ;
  - Les copies des contrats de crédit ;
  - Les produits Bancassurance ;
  - Les relevés bancaires ;
  - Les duplicatas de pièces comptables.
- PME difficultés de règlement : 1,9% en 2020 contre 0,1% en 2019. Le Centre a reçu 41 cas de difficultés de règlement de la part de PME en 2020 en augmentation par rapport à l'année 2019 (2 cas).
- Les autres catégories de typologie, à l'exception de ceux propres aux moyens de paiement, n'ont pas connu de modifications significatives.
- Les litiges propres aux moyens de paiement ont enregistré une baisse de 8,9% en 2020 contre 12% en 2019 des dossiers traités.

Parmi ces litiges, ceux qui sont propres aux cartes de paiement représentent 49,5% (contre 54,5% en 2019) et ceux concernant les écritures comptables sont de 12,2% (contre 26% en 2019), soit une nette diminution. La situation des litiges inhérents aux chèques a connu une détérioration en passant de 18,2% en 2019 à 37,8% en 2020.

#### **d- Reliquat des dossiers 2019**

\*sur 1298 dossiers traités en 2019, 21 dossiers n'ont pas encore reçu de réponse et dont la typologie relève de la Bancassurance.

\*les 317 dossiers de l'exercice 2019 traités en 2020 proviennent de :  
 - 15 dossiers complétés en 2020 ;  
 - et 302 dossiers ayant reçu la réponse des parties en 2020.

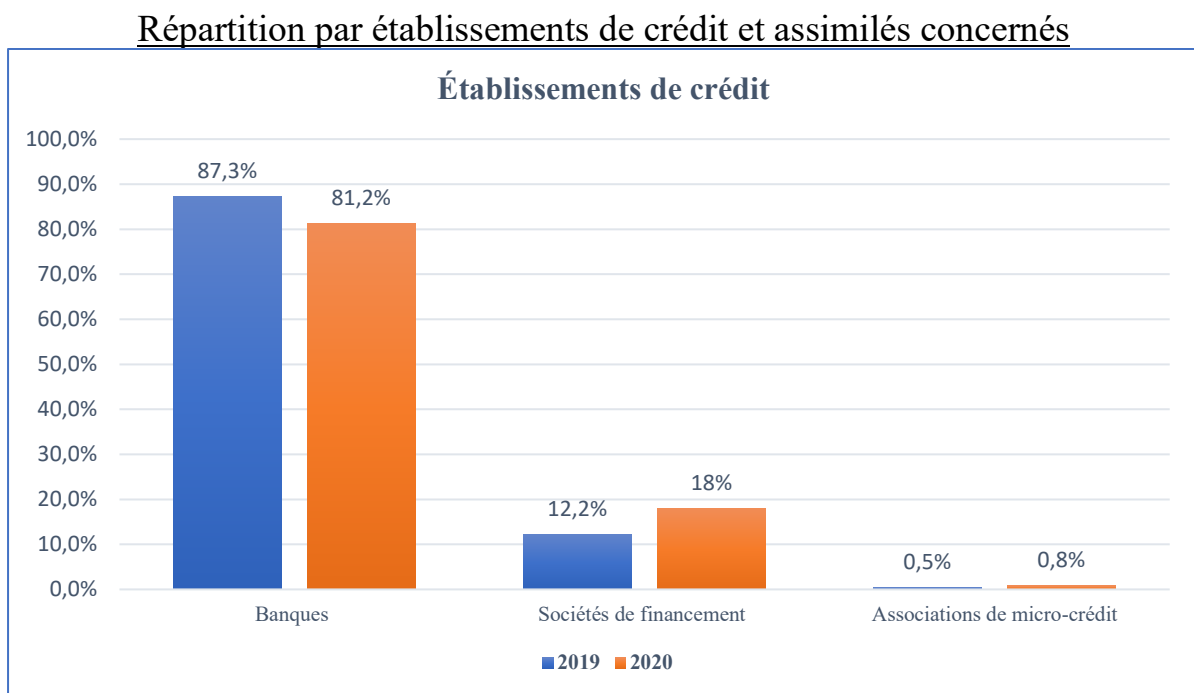
#### **e- Établissements de crédit concernés <sup>2</sup>**

| Établissements de crédit | 2019 | %2019 | 2020 | %2020 |
|--------------------------|------|-------|------|-------|
|--------------------------|------|-------|------|-------|

<sup>2</sup> Dossiers recevables traités

|                              |      |       |      |       |
|------------------------------|------|-------|------|-------|
| Banques                      | 1120 | 87,3% | 1773 | 81,2% |
| Sociétés de financement      | 157  | 12,2% | 392  | 18%   |
| Associations de micro-crédit | 6    | 0,5%  | 18   | 0,8%  |
|                              | 1283 | 100%  | 2183 | 100%  |

La répartition par établissement de crédit se présente comme suit :



Les dossiers concernant les SDF ont atteint 18% contre 12% marquant une hausse.

#### **f- Montant des litiges**

| Établissements de crédit | 2019        | %2019 | 2020        | %2020 |
|--------------------------|-------------|-------|-------------|-------|
| Banques                  | 146.863.847 | 81,4% | 478.786.092 | 95,1% |
| Sociétés de financement  | 33.525.980  | 18,6% | 24.783.908  | 4,9%  |
| Total                    | 180.389.827 | 100%  | 503.570.000 | 100%  |

#### Aspect Financier

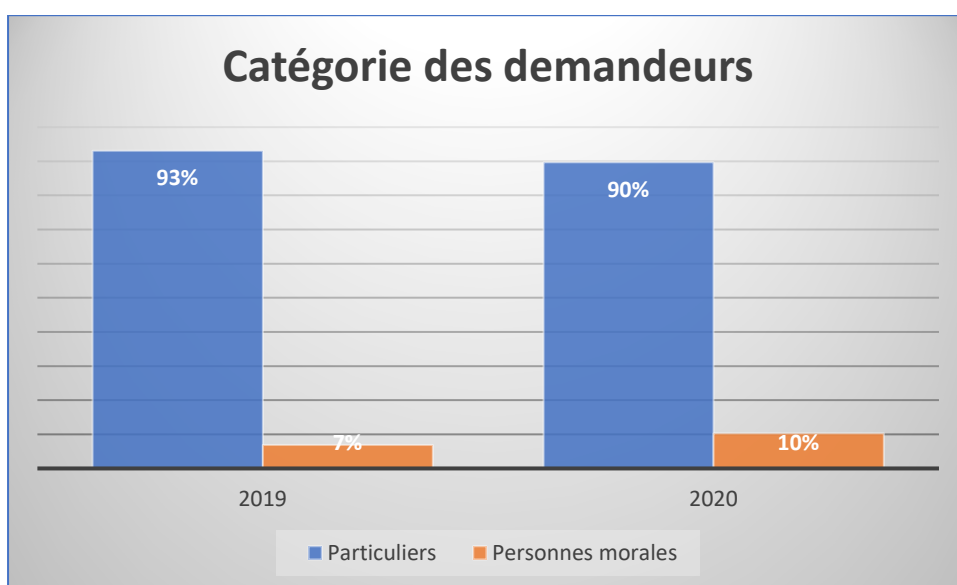
|                        | Nombre des dossiers | Taux % |
|------------------------|---------------------|--------|
| Inférieur à 10 000 DH  | 2076                | 71.84  |
| de 10 000 à 50 000 DH  | 380                 | 13.15  |
| de 50 000 à 100 000 DH | 117                 | 4.05   |



|                           |             |             |
|---------------------------|-------------|-------------|
| de 100 000 à 200 000 DH   | 120         | 4.15        |
| de 200 000 à 500 000 DH   | 102         | 3.49        |
| de 500 000 à 1 Million DH | 48          | 1.66        |
| Supérieur à 1 Million DH  | 48          | 1.66        |
| <b>Total</b>              | <b>2891</b> | <b>100%</b> |

#### g- Catégorie des demandeurs <sup>3</sup>

La catégorie « Particuliers » comprend même les commerçants personnes physiques.



Répartition par segments

En vue de promouvoir le recours des entreprises à la médiation, deux conventions de partenariat sont en cours d'examen avec la Fédération des Chambres de commerce (FCMCIS) et la Confédération Générale des Entreprises du Maroc (CGEM) pour ouvrir des guichets de collecte de demandes de médiation des entreprises auprès des organismes précités.

#### h- Répartition par régions <sup>4</sup>

| Régions            | 2019 | %2019 | 2020 | %2020 |
|--------------------|------|-------|------|-------|
| Casablanca-Settat  | 741  | 57,7% | 1033 | 47,2% |
| Rabat-Salé-Kénitra | 148  | 11.5% | 281  | 12,9% |

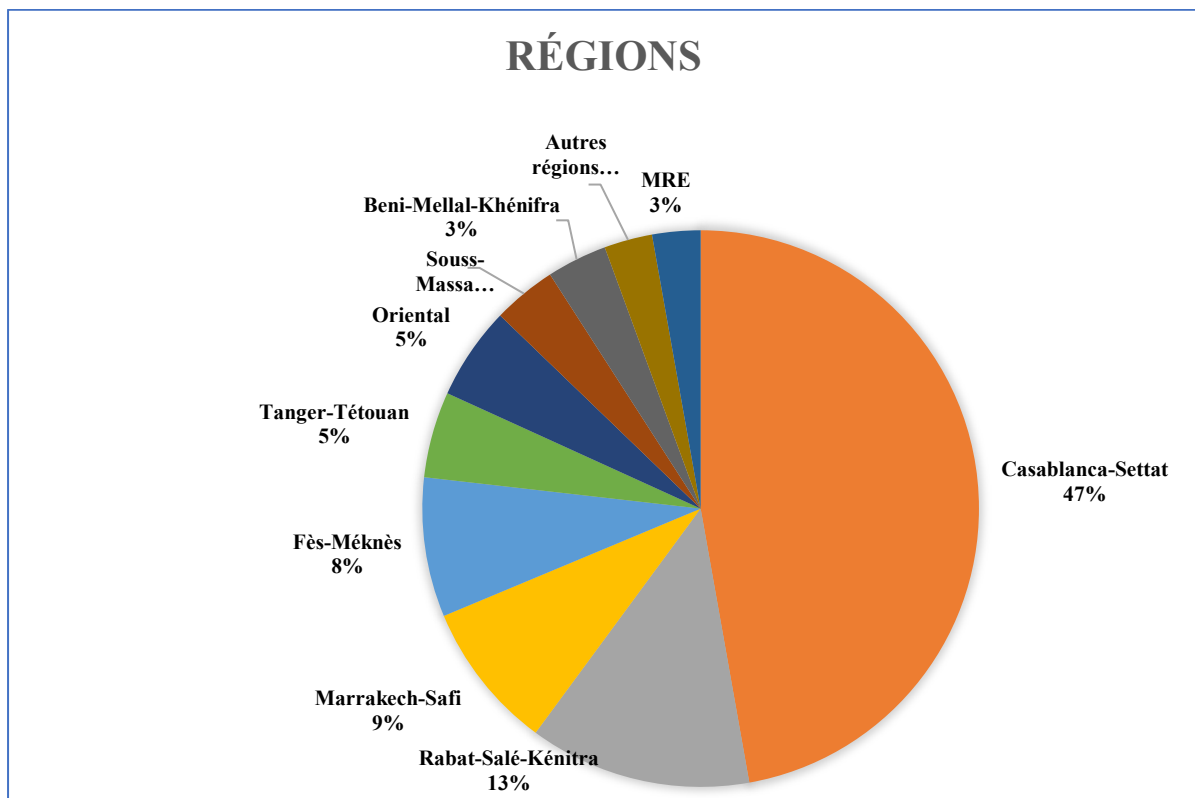
<sup>3</sup> dossiers reçus

<sup>4</sup> dossiers recevables traités

|                      |             |             |             |             |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Marrakech-Safi       | 93          | 7,2%        | 188         | 8,6%        |
| Fès-Méknès           | 65          | 5,1%        | 176         | 8,1%        |
| Tanger-Tétouan       | 62          | 4,8%        | 109         | 5%          |
| Oriental             | 47          | 3,7%        | 117         | 5,4%        |
| Souss-Massa          | 31          | 2,4%        | 80          | 3,7%        |
| Beni-Mellal-Khénifra | 21          | 1,6%        | 76          | 3,5%        |
| Laayoune             | 15          | 1,2%        | 32          | 1,5%        |
| Guelmim-Ouad Noun    | 9           | 0,7%        | 13          | 0,6%        |
| Draâ-Tafilalet       | 5           | 0,4%        | 12          | 0,5%        |
| Dakhla-Oued ed Dahab | 2           | 0,2%        | 4           | 0,2%        |
| MRE                  | 44          | 3,5%        | 62          | 2,8%        |
|                      | <b>1283</b> | <b>100%</b> | <b>2183</b> | <b>100%</b> |

Les clients de la région de Casablanca-Settat restent toujours les principaux demandeurs de la médiation bancaire, même si cette région a connu une diminution relative de 10 points (47% en 2020 par rapport à 57% en 2019)

Répartition par région en 2020



Un programme de sensibilisation et de mobilisation des régions a été mis en place pour dynamiser la saisine par les autres régions du Royaume. Sa mise en œuvre attend l'allègement des mesures sanitaires.

### **i- Durée de traitement des litiges**

Le délai réglementaire de traitement des litiges est de 30 jours avec possibilité de prorogation une fois. Ce délai a été respecté en 2020 dans les deux tiers des cas. Certains litiges de montants élevés nécessitent plus de temps en raison de la durée des négociations et du temps de réponse des parties. Le délai de traitement de ces dossiers peut dépasser 60 jours.

## **Chapitre 2 : Les actions menées par le CMMB**

Le Centre poursuit la réalisation du plan d'action validé par le Conseil d'Administration en date du 30 Janvier 2019. Certaines mesures n'ont pu être mises en œuvre à causes des restrictions sanitaires. Le tableau ci-après fait état de l'avancement des actions.

### **A - Sur le plan interne :**

| <b>Actions prévues</b>   | <b>Réalisations</b>  |
|--|--|
| Établir un plan de communication en coordination avec les partenaires.           | La communication traitée en coordination avec le Comité de direction est en cours d'exécution. |
| Ériger un programme annuel de formation du personnel.                            | Les membres du personnel ont bénéficié d'une formation spécifique.                             |
| Mettre à jour le système d'information afin de suivre l'avancement des dossiers. | Un nouveau logiciel de traitement des réclamations a été implémenté depuis janvier 2021.       |
| Disposer de locaux plus adaptés à la mission du Centre.                          | Le déménagement dans de nouveaux locaux a été réalisé dans les meilleures conditions.          |

### **B - Sur le plan externe :**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| S'ouvrir au monde des affaires. | Deux conventions de partenariat sont en cours d'examen avec la CGEM, la Fédération des Chambres de Commerce. Ces organismes commencent à adresser au Centre les |
|---------------------------------|---|

|  |  |
|--|--|
|  | litiges éligibles à la médiation bancaire.   |
| Organiser des actions d'information en faveur des partenaires du Centre.   | Les actions d'information et de sensibilisation reprendront après la levée des mesures sanitaires.   |
| Tisser des partenariats avec les universités en encourageant la recherche en matière de médiation.                                       | En cours   |
| Établir un partenariat privilégié avec la justice en matière de litiges financiers.  | Des séances d'information seront organisées après la levée des mesures sanitaires.   |
| Organiser une conférence scientifique avec des spécialistes marocains et étrangers en présence des prescripteurs marocains de médiation. | Cette action en cours de programmation permettra un meilleur ancrage interne de la médiation bancaire et un partage d'expérience avec les partenaires étrangers du Maroc |

## Chapitre 3 : Rapport Financier

L'immobilisation en non valeurs a été totalement amortie.

Les immobilisations incorporelles ont été totalement amorties.

Les immobilisations corporelles nettes s'élèvent à 170.159,80 DH.

L'actif circulant est de 728.246,05 DH.

La trésorerie au 31 décembre 2020 est de 1.059.946,03DH.

Ces disponibilités ont répondu aux besoins de fonctionnement du Centre durant le premier trimestre 2021. Les appels de cotisations se font en milieu d'exercice Soit un total de l'actif de : 1.958.351,88 DH.

Les fonds propres au 31/12/2020 s'élèvent à 1.063.728,50 DH.

Le passif circulant est de 894.623,38 DH.

Soit un total du passif de : 1.958.351,88 DH.

Les produits de l'exercice sont d'un montant de 3.550.014,14 DH.

Les charges de l'exercice s'élèvent à 3.939.273,59 DH.

Il ressort une insuffisance nette de 389.259.45 DH.

## Chapitre 4 : Budget 2021

| <b>Rubrique</b>                | <b>Budget 2021</b> |
|--------------------------------|--------------------|
| Charges du personnel           | 2.710.000          |
| Communication et missions      | 300.000            |
| Frais de fonctionnement        | 349.000            |
| Total Budget de fonctionnement | 3.359.000          |
| Équipement                     | 191.000            |
| <b>Total budget 2021</b>       | <b>3.550.000</b>   |

Pour de meilleures conditions de travail, le Centre a déménagé dans de nouveaux locaux au sein même de la succursale de Bank Al-Maghrib à Casablanca et projette de renforcer ses ressources humaines conformément à l'évolution de son activité sous réserve de l'accord du Conseil.