

Rapport d'Activité

EXERCICE 2022

2022

CENTRE MAROCAIN DE MÉDIATION BANCAIRE

Introduction

Les faits marquants de l'exercice 2022

A- Fonctionnalités du système de traitement des données :

- a- Suivi de l'état d'avancement des dossiers
- b- La typologie
- c- La fonctionnalité de recherche

B- Sources de saisine :

- a- Le transfert des réclamations provenant de la DSB
- b- Demandes reçues via le Ministère du Commerce et de l'Industrie
- c- L'application mobile
- d- Les autres sources de saisine

C- Fonctionnement du Centre

D- Communication

Chapitre 1 : Evolution de l'activité du CMMB en 2022

A- Statistiques :

- a- Traitement des dossiers reçus en 2022
- b- Remarques

B- Analyse :

- a- Evolution de l'activité 2021/2022
- b- Ventilation par nature des dossiers traités
- c- Typologie des dossiers traités
- d- Reliquat des dossiers 2021
- e- Répartition par catégorie d'établissement de crédit
- f- Montant des litiges
- g- Catégorie des demandeurs
- h- Répartition par région
- i- Durée de traitement des dossiers
- j- Saisine

Chapitre 2 : Les actions menées par le CMMB

A- Sur le plan communication

- a- Action de sensibilisation
- b- Nouvelle dénomination du Centre
- c- Réseaux sociaux

B- Etudes

- a- Examen des apports de la loi 95-17 abrogeant et remplaçant la loi n°08-05 relative à l'arbitrage et la médiation conventionnelle.
- b- Examen des apports de la loi 38-15 relative à l'organisation judiciaire

Chapitre 3 : Rapport financier de l'exercice 2022

- A- Bilan :
 - a- Actif
 - b- Passif

- B- Exploitation :
 - a- Produits
 - b- Charges

Chapitre 4 : Budget 2023

Annexes :

- Etats de synthèse de l'exercice 2022
- Examen des apports de la loi 95-17 abrogeant et remplaçant la loi 08-05 relative à l'arbitrage et la médiation conventionnelle.
- Examen des apports de la loi 38-15 relative à l'organisation judiciaire

Les faits marquants de l'année 2022

A- Fonctionnalités du système de traitement des données

Durant l'exercice 2022, le Centre a évalué son système de traitement de données pour lui apporter de nouvelles améliorations. L'application étant évolutive, elle permet l'intégration de nouvelles fonctionnalités :

- La numérisation automatique des documents, directement à partir de la demande de médiation du client.
- La digitalisation de l'archivage de tous les documents reçus des clients.

a- Le suivi de l'état d'avancement des dossiers

Les nouvelles statistiques générées par le système permettent une meilleure analyse des données et la mise à disposition d'instruments permettant l'amélioration du rendement du Centre (ventilation des sources de saisine, ventilation des non-transactions et accords par typologie).

Le système d'information permet de suivre l'état d'avancement des dossiers à travers les différentes étapes de la procédure de médiation :

- Réception et vérification de l'éligibilité de la demande de médiation.
- Analyse du dossier et identification des documents à demander ou à retenir.
- Saisine de l'établissement de crédit.
- Réception de réponse : transaction de médiation ou acte de non-transaction.
- Signature par le médiateur et les parties de la transaction de médiation.
- Clôture du dossier.

Le Centre a également continué l'action d'automatisation du processus d'échanges avec les clients et les Etablissements de Crédit. Les demandes de médiation sont envoyées par voie électronique. Deux nouvelles fonctionnalités sont en cours d'installation :

- Lancement automatique des alertes en cas de dépassement des délais fixés par le règlement de médiation.
- Partage des données et documents entre les équipes en interne sur écran.

b- La typologie

En 2022, le Centre a introduit les nouveaux éléments suivants :

- Un recensement des accords de transaction de l'exercice par typologie.
- Un recensement des actes de non transaction de l'exercice par typologie.
- Afin de mieux appréhender le nombre de cas de surendettement, le Centre a fait ressortir cette information parmi les composantes de la rubrique « difficultés financières ».

c- La fonctionnalité de recherche

Cette fonctionnalité permet de fournir un classement des dossiers par mois et par exercice, par établissement de crédit, par tranches de montants de litiges, par nature des demandeurs de médiation, par région, par source de saisine et par résultat de la médiation.

B- Les sources de saisine

Les principales sources de saisine demeurent le recours direct au CMMB par les plaignants, le transfert des réclamations reçues par la DSB ainsi que celles reçues par le Ministère du Commerce et de l'Industrie. Le nombre de médiations reçues via les autres partenaires du Centre (la CGEM, les chambres de commerce, d'industrie et de services, les associations de défense des consommateurs) demeure insignifiant.

a- Le transfert des réclamations provenant de la DSB :

Le transfert au CMMB des réclamations reçues par la DSB, conformément au mode opératoire mis en place à cet effet depuis le 25 septembre 2019, est opérationnel dans des conditions optimales. Un reporting mensuel est adressé à la DSB permettant le suivi des réclamations transférées. Le nombre de réclamations transférées depuis cette date est de 1701 dossiers, soit une moyenne annuelle de 524 dossiers.

b- Demandes reçues via le Ministère du Commerce et de l'Industrie

Les réclamations relatives aux établissements de crédit reçues via le portail (Khidmat-almoustahlik) du Ministère du Commerce et de l'Industrie sont systématiquement notifiées au CMMB. Le Centre a reçu cette année 65 réclamations.

c- L'application mobile

L'application mobile n'a pratiquement pas connu d'utilisation depuis son lancement malgré les avantages d'accessibilité qu'elle permet.

d- Les autres sources de saisine

L'essentiel des demandes de médiation parviennent au Centre par voie électronique. Le Centre cherche à éviter dans la mesure du possible le déplacement physique des clients qui représentent 19% des demandes.

Chapitre 1- Evolution de l'activité 2022

A- Statistiques exercice 2022

a- Traitement des dossiers reçus en 2022

Le CMMB a reçu 4073 dossiers en 2022, contre 3724 en 2021, soit une progression de 9,4%.

Sur ce total :

- 342 dossiers sont inexploitable ;
- 3731 dossiers sont exploitables dont :
 - 44 dossiers irrecevables¹ ;
 - 3687 dossiers recevables.

Sur les 3687 dossiers recevables :

- 326 dossiers sont en attente d'informations².
- 3361 dossiers sont traités et ventilés comme suit :
 - ✓ 1517 dossiers ont été résolus avec succès (Accords transactionnels signés par les parties) ;
 - ✓ 1118 dossiers ont fait l'objet d'un acte de non-transaction ;
 - ✓ 726 dossiers attendent la réponse des organismes de crédit.
 - ✓

b- Remarques

- Le CMMB a reçu 551 réclamations de la DSB durant la période allant du 01/01/2022 au 31/12/2022 (dont 29 réclamations étaient également reçues directement par le CMMB), contre 592 dossiers en 2021.
- Le CMMB a été saisi par 3735 clients particuliers et 338 entreprises (266 dossiers concernent des personnes morales et 72 dossiers des entrepreneurs individuels.
- Pour les 3361 dossiers traités au cours de l'année 2022, 2848 dossiers concernent les Banques, 488 dossiers les Sociétés de Financement, 20 dossiers les Associations de Micro-crédit et 5 dossiers, les Sociétés de Transfert de Fonds.

¹ Principales typologies : dénonciations, dédommagements, cartes bancaires émises par des banques étrangères.

² En attente de réception d'autres documents pour compléter le dossier.

B- Analyse

a- Evolution 2021/2022

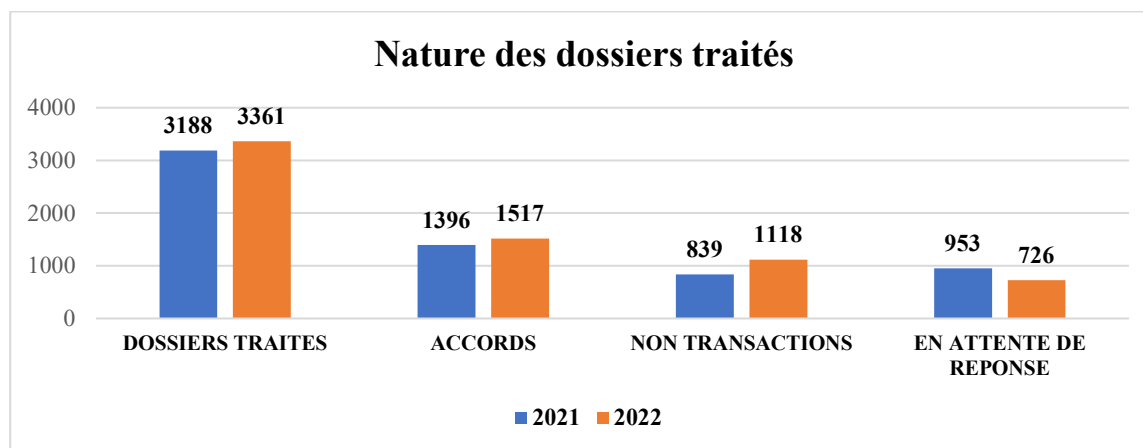
Evolution des dossiers reçus en 2021/2022

STATUTS	2021	2022	2021/2022
	Nombre	Nombre	Pourcentage
Inexploitables	331	342	3,32%
Irrecevables	32	44	37,50%
En attente de traitement	173	326	88,44%
Dossiers traités	3.188	3.361	5,43%
Accords	1.396	1.517	8,67%
Non transactions	839	1.118	33,25%
En attente de réponse	953	726	-23,82%
TOTAL	3.724	4.073	9,37%



b- Ventilation par nature de dossiers traités en 2022

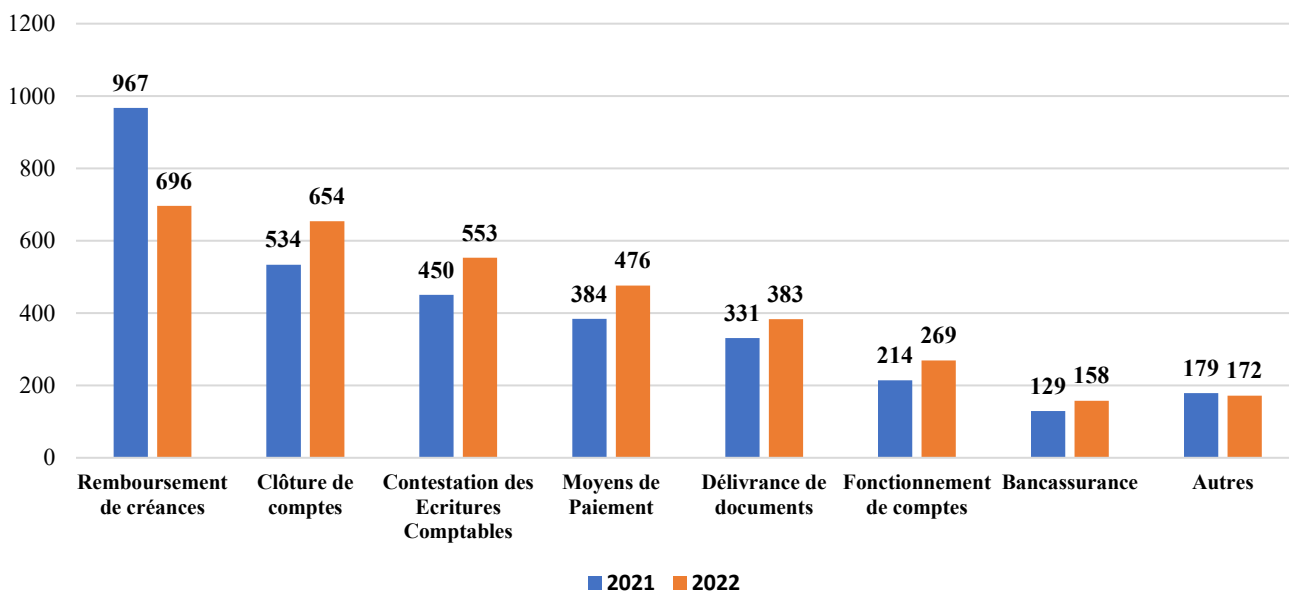
STATUTS	31/12/2021		31/12/2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Accords	1.396	43,79%	1.517	45,14%
Non transactions	839	26,32%	1.118	33,26%
En attente de réponse	953	29,89%	726	21,60%
DOSSIERS TRAITES	3.188	100	3.361	100



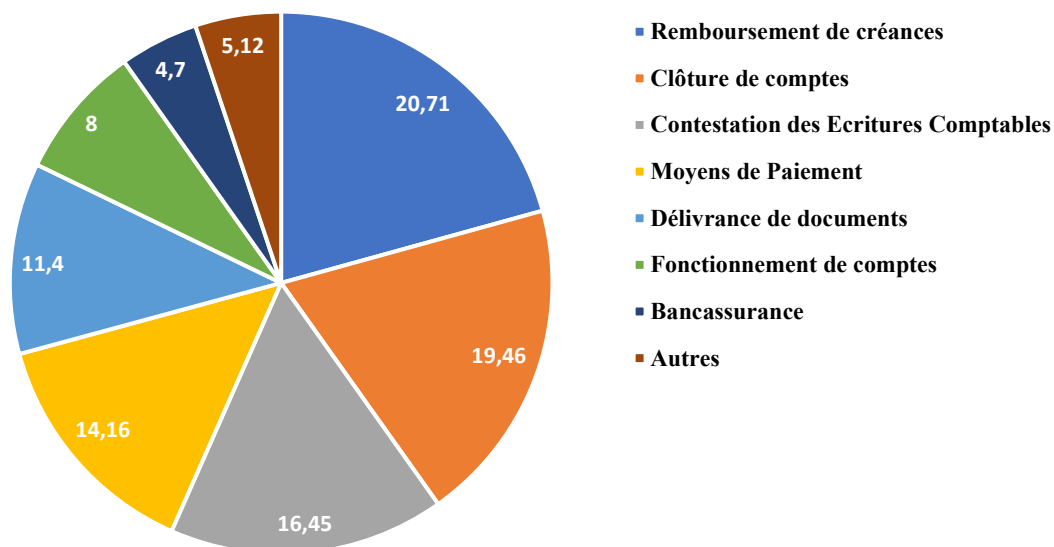
c- Typologie des dossiers traités

TYPOLOGIE	Réclamations traitées par typologie 2021/2022			
	Année 2021		Année 2022	
	Nombre	%	Nombre	%
Remboursement de créances	967	30,33	696	20,71
Clôture de comptes	534	16,75	654	19,46
Contestation des Ecritures Comptables	450	14,11	553	16,45
Moyens de Paiement	384	12,05	476	14,16
Délivrance de documents	331	10,38	383	11,40
Fonctionnement de comptes	214	6,71	269	8,00
Bancassurance	129	4,05	158	4,70
PME Difficultés de règlement	94	2,95	79	2,35
Conditions opérations de Banque	40	1,25	38	1,13
Exécution des engagements bancaires	36	1,13	35	1,04
Comptes d'épargne	5	0,16	12	0,36
Fonctionnement des comptes titres	4	0,13	8	0,24
TOTAL	3188	100,00	3361	100,00

Evolution de la typologie des dossiers 2021-2022



Typologie 2022



La typologie des dossiers traités se présente comme suit :

- Le remboursement des créances relatives aux cas sociaux : il représente 20,71% en 2022, 30,33% en 2021 contre 35,3% en 2020. Cette amélioration s'explique par la fin de la pandémie du Covid.

- Clôture de comptes : 19,46% en 2022, 16,7% en 2021 contre 15,1% en 2020, 19,7% en 2019 et 35% en 2018. Cette rubrique a connu une forte diminution à partir de 2019, puis une nouvelle augmentation durant les deux derniers exercices.
- Contestation d'écritures comptables : 16,45% en 2022, 14,12% en 2021 contre 20,6% en 2020, 20,4% en 2019 et 25% en 2018. Cette typologie a connu une reprise en 2022. Elle regroupe les litiges portant sur :
 - Les contestations des frais et commissions : 27,12%
 - Les régularisations de fichiers Crédit Bureau : 26,04%
 - Les retards de restitution de trop perçu : 20,43%
 - Les contestations des montants des échéances : 13,92%
 - La banque digitale : 11,75%
 - Divers : 0,74%
- Délivrance de documents : 11,40% en 2022, 10,38% en 2021 contre 6,4% en 2020, 10,1% en 2019 et 7% en 2018. Cette typologie a connu une amélioration en 2020 et une légère détérioration en 2021 et 2022.

Les documents sollicités sont les suivants :

 - Les délivrances de mainlevées : 49,35%
 - Les encours et attestations : 34,20%
 - Les délivrances de relevés et tableaux d'amortissement : 13,58%
 - Les erreurs sur documents : 2,87%
- Les litiges propres aux moyens de paiement ont connu une sensible augmentation suite au nombre d'émissions de cartes de crédit et de transactions électroniques : 14,16% en 2022, 12% en 2021 contre 9% en 2020 :
 - Les cartes de paiement représentent 55% en 2022
 - Les virements et lettres de change représentent 28%
 - Les chèques représentent 17% en 2022
- Les autres catégories de typologie n'ont pas connu de changements significatifs, notamment la bancassurance, l'exécution des engagements bancaires, le fonctionnement des comptes de titres et les conditions d'opérations des banques.

d- Reliquat des dossiers 2021 traités en 2022

En plus des dossiers reçus en 2022, le CMMB a traité les dossiers de 2021 toujours en instance :

953 dossiers en attente de réponse au 31/12/2021.

- 219 dossiers toujours en attente de réponse au 31/12/2022.

734 dossiers traités en 2022 émanant des dossiers en attente de réponse

+91 dossiers incomplets au 31/12/2021 et complétés en 2022.

=825 Total des dossiers de 2021 traités en 2022.

Sort des 825 dossiers de 2021 traités en 2022.

	Dossiers 2021 traités en 2022
Accords	453
Non transaction	372
Total	825

Reste au 31/12/2022, 219 dossiers ventilés par typologie comme suit :

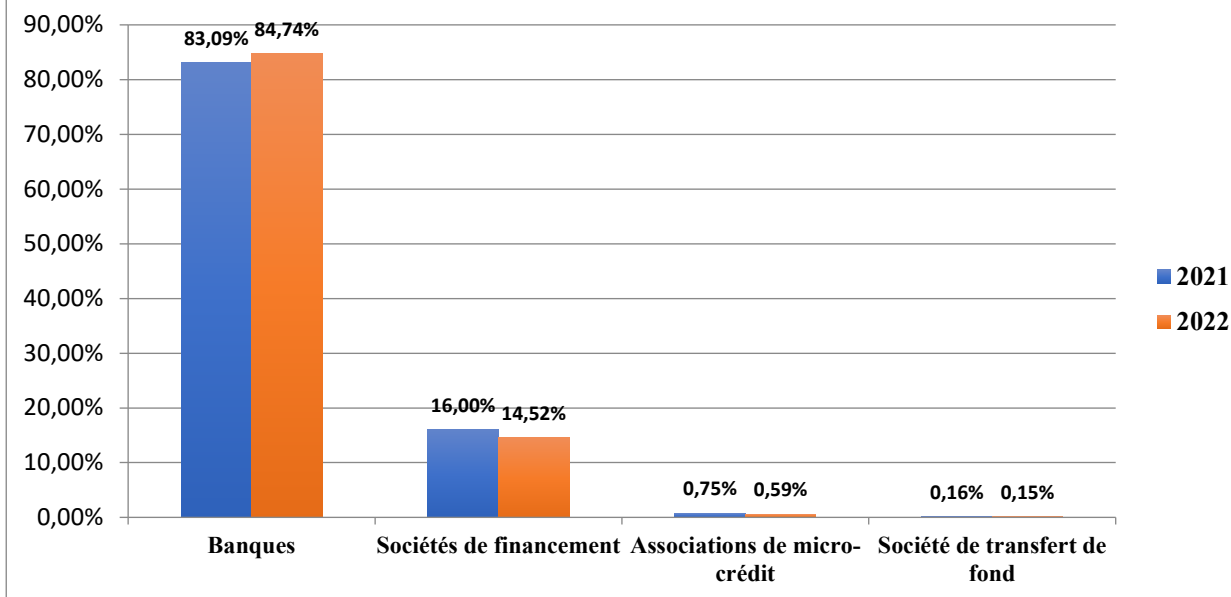
Typologie	Nombre
Remboursement de créances	55
Contestation des Ecritures Comptables	37
Clôture de Comptes	31
Moyens de Paiement	30
Délivrance de Documents	25
Bancassurance	20
Fonctionnement de comptes	19
Conditions Appliquées aux Opérations de Banque	2
Total	219

e- Répartition par catégorie d'établissement de Crédit

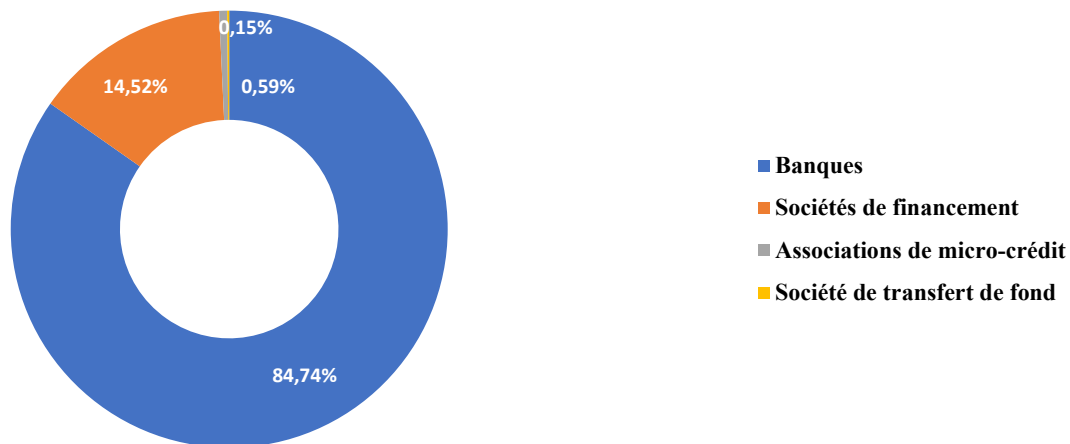
L'évolution et la répartition des dossiers traités par type d'établissement de crédit se présentent comme suit :

Etablissement de crédit	2021	%2021	2022	%2022
Banques	2649	83,09%	2848	84,74%
Sociétés de financement	510	16,00%	488	14,52%
Associations de micro-crédit	24	0,75%	20	0,59%
Sociétés de transfert de fonds	5	0,16%	5	0,15%
Total	3188	100%	3361	100%

Evolution de la répartition par catégorie d'établissement de crédit 2021-2022



Répartition par catégorie d'établissement de crédit 2022



f- Montant des litiges

Le montant total des litiges traités en 2022 a atteint 10.045.348 KMAD contre un montant de 1.729.885 KDH en 2021.

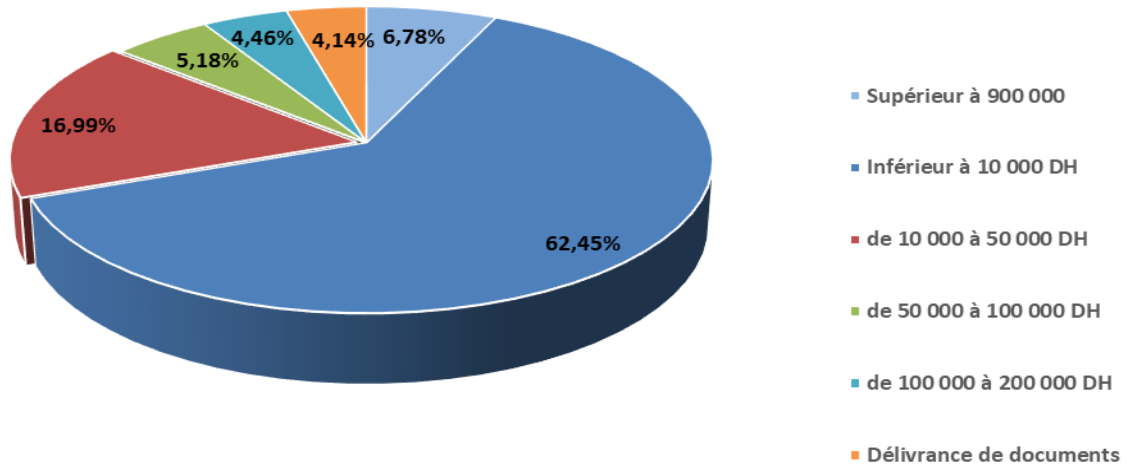
Tableau de répartition par type d'établissement de crédit :

		Montant par nature d'établissement de crédit au 31-12-2022		
Type d'établissement de crédit	Etablissement de crédit	Total en KDH	Total en KDH par type	
Banques	Banques	10.011.765	10.016.149	99,71%
	Banques participatives	4.384		
Sociétés de financement	Sociétés de Crédit à la consommation	20.393	29.104	0,29%
	Sociétés de crédit immobilier	5.423		
	Sociétés de cautionnement	72		
	Sociétés de crédit-bail	3.216		
Associations de micro-crédit	Associations de micro-crédit	89	89	-
Sociétés de transfert de fonds	Sociétés de transfert de fonds	6	6	-
Total général		10.045.348 KDH		

Ventilation du nombre des réclamations traitées au 31/12/2022 par tranche de montants

	Nbre des dossiers/montant	Total en KDH	Taux %
Délivrance de documents	139	0,00	4,14%
Inférieur à 10 000 DH	2099	4 061	62,45%
de 10 000 à 50 000 DH	571	13 502	16,99%
de 50 000 à 100 000 DH	174	12 722	5,18%
de 100 000 à 200 000 DH	150	22 554	4,46%
de 200 000 à 500 000 DH	123	40 843	3,66%
de 500 000 à 1 Million DH	55	39 001	1,64%
Supérieur à 1 Million DH	50	9 897 968	1,49%
Total	3 361	10 030 651 KDH	100,00%

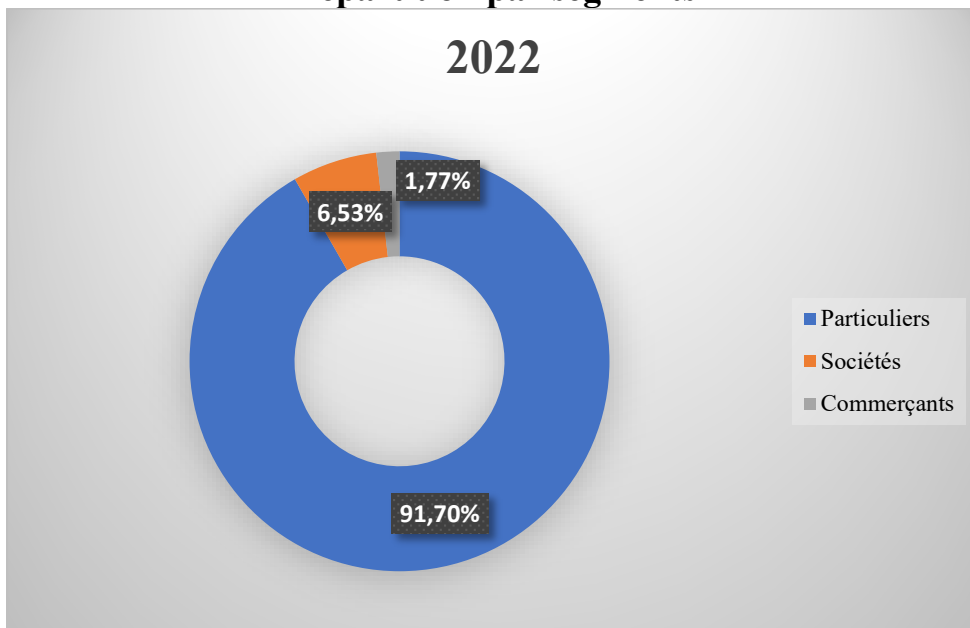
Répartition par montant du litige



g- Catégorie des demandeurs

	2021	%	2022	%
Particuliers	3399	91,3%	3735	91,70%
Sociétés	282	7,6%	266	6,53%
Commerçants	43	1,1%	72	1,77%
Dossiers reçus	3724	100%	4073	100%

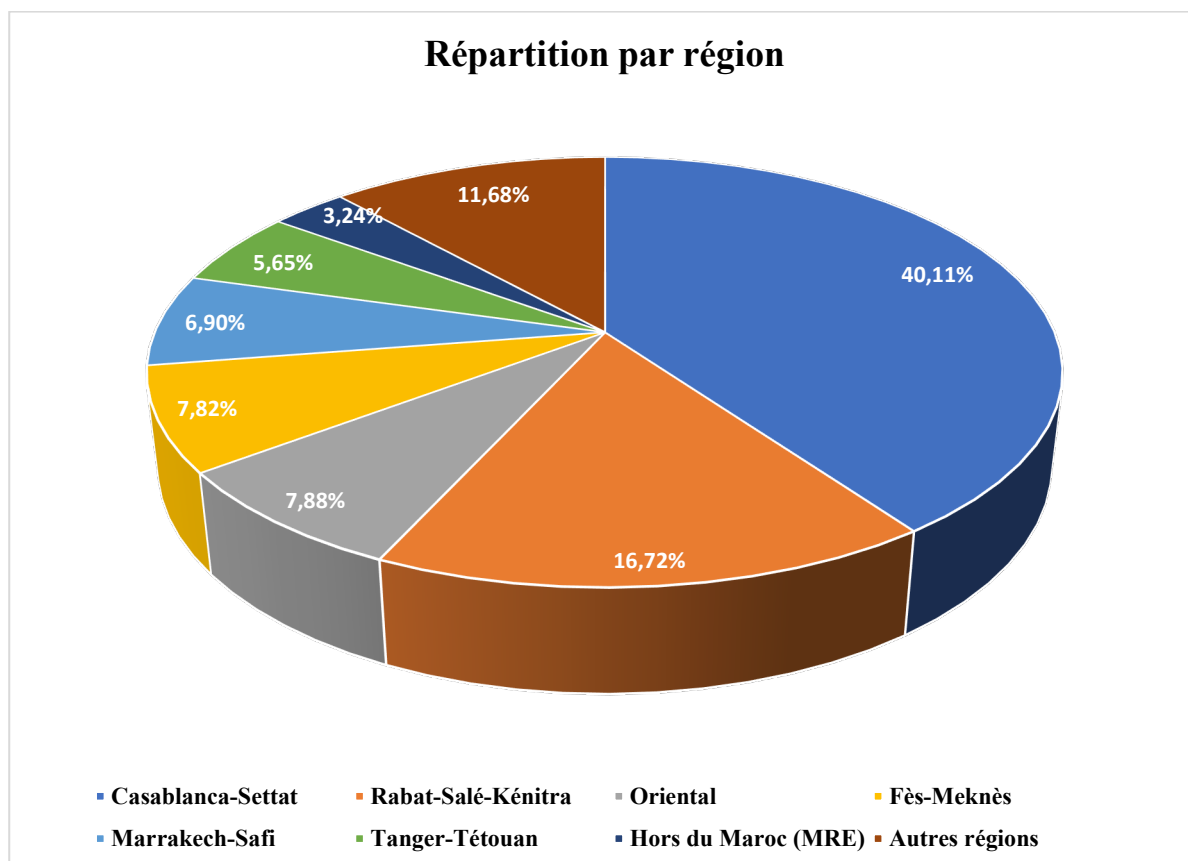
Répartition par segments



h- Répartition par régions

Régions	2021	%2021	2022	%2022
Casablanca-Settat	1381	43,32%	1348	40,11%
Rabat-Salé-Kénitra	455	14,27%	562	16,72%
Oriental	205	6,43%	265	7,88%
Fès-Meknès	215	6,75%	263	7,82%
Marrakech-Safi	230	7,21%	232	6,90%
Tanger-Tétouan	211	6,62%	190	5,65%
Souss-Massa	147	4,61%	151	4,49%
Beni-Mellal-Khénifra	109	3,42%	122	3,65%
Hors du Maroc (MRE)	110	3,45%	109	3,24%
Laâyoune	63	1,98%	45	1,34%
Draâ-Tafilalet	40	1,25%	40	1,19%
Guelmim-Oaud Noun	13	0,41%	22	0,65%
Dakhla-Oued Eddahab	9	0,28%	12	0,36%
Total	3188	100%	3361	100%

Les clients de la région de Casablanca-Settat restent toujours les principaux demandeurs de médiation bancaire, même si cette région a connu un fléchissement graduel (40,11% en 2022, contre 43,32% en 2021 et 47,2% en 2020).



i- Durée de traitement des litiges

Le délai réglementaire de traitement des litiges est de 30 jours avec possibilité de prorogation une fois. Le délai moyen est de deux mois à compter du jour de l'envoi du dossier à l'établissement de crédit.

Certains litiges de montants élevés nécessitent plus de temps en raison du nombre d'intervenants, de la durée des négociations et du temps de réponse des parties.

Les deux moyens utilisés par le Centre pour l'optimisation du délai de traitement sont :

- L'installation d'alertes automatiques générées par le système d'information ;
- L'organisation de réunions périodiques de coordination avec les correspondants des établissements de crédit.

j- Saisine

Les sources de saisine se présentent en 2022 comme suit :

Sources	2021	%	2022	%
Mail	1.133	29,53%	879	21,32%
Site web	998	26,01%	1.637	39,70%
Dépôt CMMB	710	18,50%	768	18,63%
BAM	592	15,43%	551	13,36%
Courrier	213	5,55%	206	5,00%
MCI	130	3,39%	65	1,58%
Appels téléphoniques	39	1,02%	0	-
Associations consommateurs	11	0,29%	8	0,19%
CGEM	11	0,28%	6	0,15%
Application mobile			3	0,07%
Total	3.837	100%	4.123	100%

Remarques :

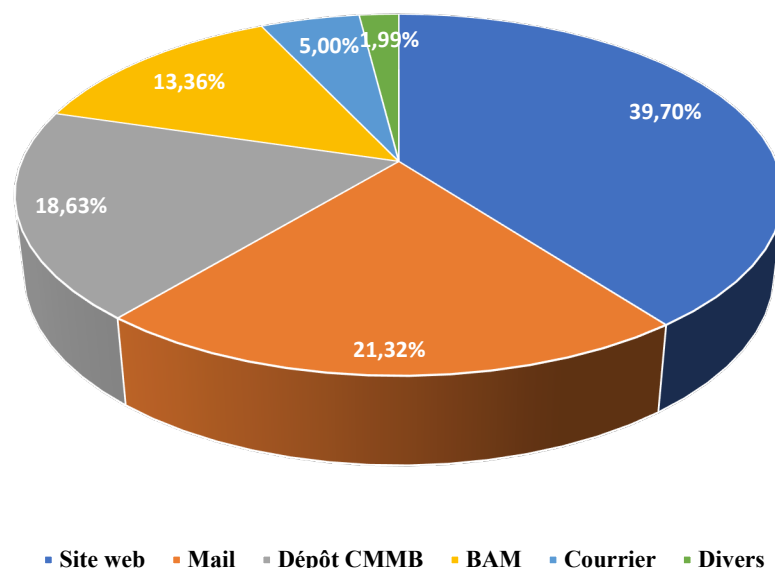
- La différence de 50 dossiers entre le nombre de dossiers reçus (4.073) et le nombre de dossiers saisis (4.123) trouve son explication dans les litiges provenant de clients ayant utilisé deux ou plusieurs sources de saisine :

- 29 dossiers de clients ayant saisi Bank Al-Maghrib et le CMMB ;
- 21 dossiers de clients ayant doublement saisi le CMMB.

- Quel que soit le nombre de saisines d'un dossier, il n'est enregistré qu'une seule fois dans les statistiques du Centre.

- Le CMMB enregistre les demandes de médiation par téléphone lorsque l'ensemble des informations nécessaires sont communiquées en attendant la réception des pièces justificatives.

Répartition par moyen de saisine



Chapitre 2 : Les actions menées par le CMMB

En coordination avec la DSB, le Centre poursuit la réalisation du plan d'action validé par le Conseil d'Administration du 30 Mars 2022. A cette fin, trois réunions ont été tenues avec la DSB dont une relative au Comité de direction.

A - Sur le plan de la communication :

L'exécution du plan de communication a consisté à développer 3 axes :

- a- Une action de sensibilisation chez les principaux prescripteurs de médiation et partenaires du Centre.

LIEU	DATE	THEME
Marrakech	07/05/2022	Conférence Université Kadi Ayad
Casa	28/09/2022	Intervention au GPBM
Marrakech	30/09/2022	CGEM - Chambre de Commerce
Casa	04/10/2022	Réunion APSF
Casa	05/10/2022	Réunion Experts Comptables
Tanger	12/10/2022	Chambre de Commerce
Rabat	14/10/2022	Chambre de Commerce
Casa	09/12/2022	Chambre de Commerce
Tanger	16/12/2022	CGEM
Casa	10/01/2023	Chambre de Commerce Française
Casa	01/03/2023	Chambre de Commerce

b- Proposition d'une nouvelle dénomination du Centre

Il est proposé au Conseil d'Administration une nouvelle dénomination qui rendra la mission de médiation bancaire plus visible. En effet le Centre propose la dénomination « Al Wassit Al Banki » comme expression identitaire en lieu et place de CMMB, qui reste sa dénomination juridique. C'est effectivement l'expression « Al Wassit Al Banki », déjà présente dans la mémoire collective, qui est spontanément utilisée par les clients. Elle est plus simple à retenir, et plus proche de l'image que se font les clients de la mission du Centre.

c- Les réseaux sociaux

Le Centre a créé des pages Facebook, Instagram et LinkedIn :

La mise en ligne de ces réseaux attend la validation de la nouvelle dénomination par le Conseil.

- Facebook et Instagram avec la création d'un discours simple destiné au grand public. C'est un contenu de vulgarisation et de sensibilisation aux services délivrés par le Centre.

- La page LinkedIn est destinée aux professionnels, son contenu est plus élaboré.

Ces pages constituent un espace de publications régulières, au moyen d'articles et de contenus (capsules, interviews, informations, images). L'alimentation régulière de ces pages est destinée à assurer une présence constante sur les réseaux sociaux. Plusieurs capsules évoquant quelques types de litiges récurrents éligibles à la médiation et inspirées de témoignages de cas réels ont été réalisées à cette fin.

B- Etudes :

- a- Etude comparative entre la loi n°08-05 et la loi n°95-17 relative à l'arbitrage et la médiation conventionnelle
- b- Note de présentation de la loi 95-17 relative à la médiation conventionnelle
- c- Examen des apports de la loi 38-15 sur l'organisation judiciaire
- d- Amendements de la loi 31-08 édictant des mesures de protection du consommateur

Chapitre 3 : Rapport Financier

A- Le bilan

a- L'Actif

L'immobilisation en non valeurs a été totalement amortie en 2020.

Les immobilisations incorporelles ont été totalement amorties en 2020.

Les immobilisations corporelles nettes s'élèvent à501.496,24 DH.

L'actif circulant est de649.973,84 DH.

La trésorerie - actif au 31/12/2022 est de 1.099.420,91 DH.

Ces disponibilités ont répondu aux besoins de fonctionnement du Centre durant le premier trimestre 2023. Les appels de cotisations se font en milieu d'exercice.

Soit un total de l'actif de :2.250.899,99 DH.

b- Le Passif

Les capitaux propres au 31/12/2022 s'élèvent à 589.473,77 DH.
Le passif circulant est de1.661.426,22 DH.

Soit un total du passif de : 2.250.899,99 DH.

B- L'exploitation

Les produits de l'exercice sont d'un montant de4.050.462,40 DH.
Les charges de l'exercice s'élèvent à4.377.538,62 DH.
Il ressort un résultat net de - 327.076,22 DH.

a- Les produits

Les produits d'exploitation d'un montant de 4.050 KDH proviennent :

- Des banques pour 3.500 KDH. La répartition entre les banques est faite selon des critères définis par le GPBM.
- De l'APSF pour un montant de 500 KDH
- De l'APEP pour un montant de 50 KDH

- Autres produits financiers s'élèvent à 462,40 DH :

b- Les charges

Les charges d'exploitation de l'exercice 2022 d'un montant de 4.368 KDH se répartissent comme suit :

- Prestations de services.....3.013 KDH
- Charges du Personnel641 KDH
- Fournitures60 KDH
- Autres charges externes..... 565 KDH
- Dotations d'exploitation..... .. 88 KDH

Les charges non courantes s'élèvent à 10 KDH

Chapitre 4 : Budget 2023

Rubrique	Budget 2022	Budget 2023	Différence
Charges du personnel	2.910.000	3.040.000	+130.000
Communication et missions	300.000	300.000	-
Frais de fonctionnement	549.000	560.000	+11.000
Total budget de fonctionnement	3.750.000	3.900.000	
Équipement	291.000	150.000	-141.000
Total budget 2023	4.050.000	4.050.000	-

Le budget proposé au Conseil retient les mêmes rubriques que celles de l'exercice 2022. L'augmentation de la rubrique « Charges du personnel » correspond à l'embauche d'une nouvelle assistante, en qualité de prestataire de services. Les autres postes retiennent les prévisions des dépenses de l'exercice 2023.

Le poste « Equipement » correspond à l'acquisition de matériel informatique et de nouveaux logiciels.