

SPÉCIAL ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2008 DE L'APSF

□ ACTION PROFESSIONNELLE 2007-2008 DE L'APSF

- CONCOURS À L'ÉCONOMIE DES MÉTIERS DE FINANCEMENT EN 2007 ET AU PREMIER TRIMESTRE 2008 (PAGES 2 À 4)
- PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE L'APSF SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION (PAGES i à iv)

ACTION PROFESSIONNELLE 2007-2008 DE L'APSF

L'environnement des métiers de financement a connu, en 2007 et au cours du 1er semestre 2008, des évolutions majeures sur le plan législatif et réglementaire : fiscalité, normes prudentielles et comptables, maîtrise du risque, gouvernance, etc.

L'APSF a naturellement mobilisé ses compétences représentées tant au niveau de son Conseil, que des Sections et des groupes de travail ad hoc, pour faire face à ces évolutions. Ici, pour mieux intégrer les nouvelles données ; là, quand c'est nécessaire, pour orienter le cours de la réglementation dans le sens qui sert le mieux le développement de l'investissement et de la consommation.

Il va sans dire, comme l'a souligné le Président de l'APSF lors de la 1ère réunion du Conseil National du Crédit et de l'Épargne (CNCE) tenue le 25 juillet 2007, que, tout en déployant à son corps défendant une grande partie de son énergie pour obtenir gain de cause sur telle ou telle disposition législative ou réglementaire, l'APSF a continué et continue, dans la sérénité qui sied à toute action professionnelle, à s'acquitter de la mission qui lui est dévolue.

A cet effet, autant les différentes tribunes qui lui ont été offertes et les manifestations auxquelles elle a pris part ont été mises à profit pour "vendre" les métiers de financement, autant les débats avec les décideurs (réunion institutionnelle du CNCE, rencontre traditionnelle avec le Ministre des Finances, rencontres périodiques avec Bank Al-Maghrib, DTFE, DGI, DAPS, PPR, CMR, DCI) continuent à être l'occasion de traiter avec ces différents partenaires les problèmes que vivent les sociétés de financement.

L'APSF a édité, courant juin, l'Annuaire 2008 des sociétés de financement. Cet ouvrage présente chacune des sociétés membres de l'APSF à travers les données les plus récentes relatives à son actionnariat, son management, ses produits et son réseau de distribution. Il donne également un aperçu sur les réalisations des métiers de financement et le rôle et l'organisation de l'APSF.



SOCIÉTÉS DE FINANCEMENT 76 MILLIARDS D'ENCOURS EN 2007

Les concours des sociétés de financement à l'économie, ressortent, à fin décembre 2007, à 76 milliards de dirhams, en progression de 25% par rapport à fin 2006. Le détail de cet encours, par métier, est présenté en pages 2, 3 et 4. À fin mars 2008, l'encours des sociétés de crédit-bail s'est établi à 26 milliards dirhams, en progression de 23% par rapport à fin mars 2007, et l'encours des sociétés de crédit à la consommation s'est établi à 32 milliards dirhams, en progression de 17%. Voir page 4.

L'APSF ÉLARGIT SA REPRÉSENTATION AU MÉTIER D'INTERMÉDIATION EN MATIÈRE DE TRANSFERT DE FONDS

L'APSF est appelée à accueillir de nouvelles sociétés soumises à certaines dispositions de la loi 34-03 du 14 février 2006 relative aux établissements de crédit et organismes assimilés. Ces sociétés sont spécialisées dans l'intermédiation en matière de transfert de fonds. En prévision de ces adhésions, le Conseil de l'APSF a décidé de dédier une Section à part entière parmi les instances de l'APSF à ce métier. Déjà, au cours du 1er semestre 2008, 2 sociétés spécialisées dans ce métier ont adhéré à l'APSF.

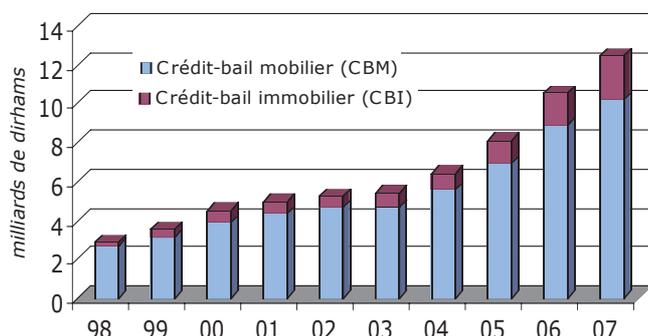
CRÉDIT-BAIL

L'activité du crédit-bail s'inscrit dans l'ensemble dans une trajectoire satisfaisante pour le crédit-bail mobilier comme pour le crédit-bail immobilier.

Après avoir affiché une progression de 24% en 2005, de 30% en 2006, les financements de l'exercice 2007 ont atteint 12,4 milliards de dirhams, en hausse de 18% en 2007.

Ces financements portent l'encours, à fin décembre 2007, à près de 25 milliards de dirhams, en hausse de 4,3 milliards ou 21,5%. Cette enveloppe se répartit à hauteur de 18,3 milliards de dirhams pour le CBM, en progression de 3 milliards ou 18,7%, et de 6,3 milliards pour le CBI, en progression de 1,5 milliard ou 30,4%.

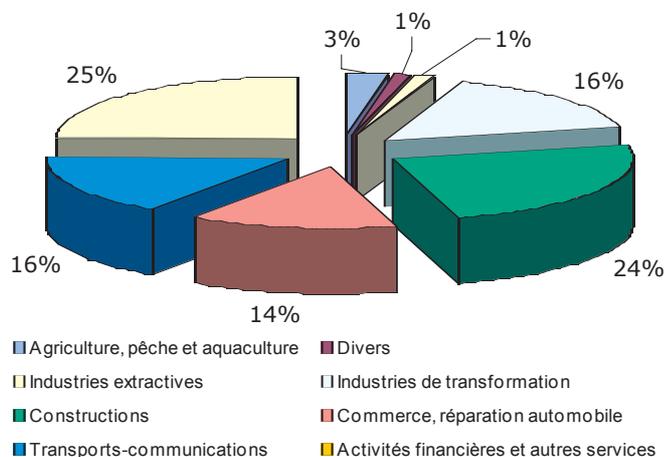
ÉVOLUTION DES FINANCEMENTS EN CRÉDIT-BAIL ET DE LEUR RÉPARTITION ENTRE CBM ET CBI - 1998-2007



CRÉDIT-BAIL MOBILIER : RÉPARTITION DES FINANCEMENTS DE L'EXERCICE 2007 PAR TYPE D'ÉQUIPEMENTS

Millions de dirhams	2007	2006	Evo. %
Machines et équipements	1 722	1 697	1,5
Ordinateurs et matériel de bureau	335	250	34,0
Véhicules utilitaires	4 732	3 331	42,1
Voitures de tourisme	1 560	1 679	-7,1
TP et bâtiment	1 209	1 014	19,2
Divers	682	950	-28,2
TOTAL	10 240	8 921	14,8

CRÉDIT-BAIL MOBILIER : RÉPARTITION SECTORIELLE DES FINANCEMENTS DE L'EXERCICE 2007



CRÉDIT-BAIL IMMOBILIER : RÉPARTITION DES FINANCEMENTS DE L'EXERCICE 2007 PAR TYPE D'IMMEUBLES

Millions de dirhams	2007	2006	Evo. %
Immeubles industriels	554	396	39,9
Magasins	439	285	54,0
Immeubles de bureau	802	309	159,5
Hôtels et loisirs	8	37	-78,4
Divers	401	585	-31,5
TOTAL	2 205	1 612	36,8

AFFACTURAGE

Les remises de créances effectuées par les deux sociétés membres de l'APSF spécialisées dans l'affacturage au cours de l'exercice 2007 ont totalisé 5,2 milliards, en progression de près de 40%.

L'encours des remises de créances au 31 décembre 2007 s'établit à 1,5 milliard, en progression de 31%.

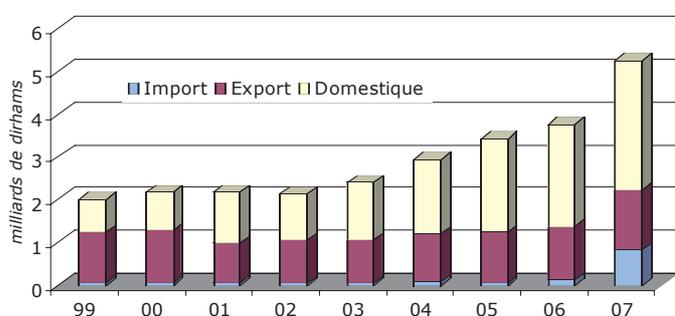
La répartition des remises de créances de l'exercice, ainsi que celle des créances financées au 31 décembre par type d'opérations (import, export, domestique), sont présentées dans le tableau ci-contre pour les exercices 2006 et 2007.

MARCHÉS DE FINANCEMENT EN 2007

AFFACTURAGE : ACTIVITÉ 2007 ET 2006 DES DEUX SOCIÉTÉS SPÉCIALISÉES MEMBRES DE L'APSF

Millions de dirhams	2007	2006	Evo.% 07/06
Remises de créances de l'exercice	5 249	3 758	39,7
Import	834	139	501
Export	1 407	1 238	13,6
Domestique	3 008	2 381	26,4
Encours des remises de créances au 31/12	1 487	1 133	31,2
Import	41	44	-6,4
Export	300	275	9,1
Domestique	1 146	814	40,7
Créances financées au 31/12	720	516	39,7
Export	53	42	25,3
Domestique	667	473	41

AFFACTURAGE : ÉVOLUTION DES REMISES DE CRÉANCES DE L'EXERCICE ET DE LEUR RÉPARTITION PAR TYPE D'OPÉRATIONS (DOMESTIQUE, IMPORT, EXPORT) DE 1999 À 2007



FONDS DE GARANTIE

L'activité des fonds de garantie de Dar Ad-Damane a porté, en 2007, sur 184 millions de dirhams, en progression de 13%.

Cette enveloppe se répartit à hauteur de 86 millions au titre de l'activité adossée aux fonds propres, en baisse de 1%, et 98 millions au titre de l'activité des fonds gérés, en progression de 28%.

L'encours des garanties adossées aux fonds propres s'est établi au 31 décembre 2007 à 380 millions de dirhams, en progression de 1,2%.

FINANCEMENT DES MARCHÉS PUBLICS

L'activité de la CMM (Caisse Marocaine des Marchés) en 2007 s'est développée de manière significative, réalisant un volume des marchés nantis de 910 millions de dirhams en 2007, en progression de 80%.

Les autorisations de crédit s'établissent à 702 millions de dirhams à fin 2007, en progression de 30%. Les utilisations de crédit totalisent 205 millions de dirhams à fin 2007, en hausse de 37%.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DE LA CAISSE MAROCAINE DES MARCHÉS EN 2007

Millions de dirhams	2007	2006	Evo.% 07/06
Autorisations moyennes	601	265	127
Effets	387	165	135
Cautions	214	100	114
Autorisations fin de période	702	541	30
Effets	441	351	26
Cautions	261	190	37
Utilisations moyennes			
Effets	78	44	77
Cautions	82	42	95
Utilisations fin de période	205	150	37
Effets	96	83	16
Cautions	109	67	63
Volume des marchés nantis	910	506	80

CRÉDIT IMMOBILIER

En 2007, l'activité de Wafa Immobilier a enregistré des évolutions très sensibles.

Les autorisations globales ont atteint 13 milliards de dirhams, en progression de 71%, dont 9,6 milliards au titre des autorisations acquéreurs, en hausse de 63%, et 3,4 milliards au titre des autorisations pour la promotion immobilière, en hausse de 100%.

La production a atteint 8,7 milliards, en hausse de 47%, dont 7,2 milliards au titre des débloquages acquéreurs, en hausse de 44%, et 1,5 milliard au titre des débloquages pour la promotion immobilière, en hausse de 80%.

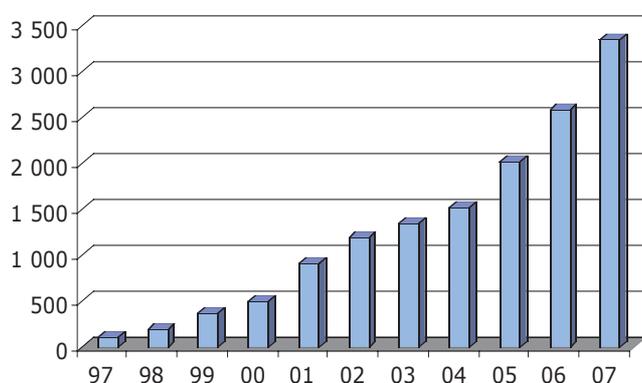
Ces évolutions portent l'encours à fin décembre 2007 à 19,3 milliards de dirhams, en hausse de 54%, encours géré en quasi totalité pour le compte de la banque-mère.

CONCOURS À L'ÉCONOMIE DES MÉTIERS DE FINANCEMENT EN 2007 (SUITE)

GESTION DES MOYENS DE PAIEMENT

En 2007, l'activité au niveau de la gestion des moyens de paiement a été marquée par une hausse de 23% du nombre de cartes en circulation qui s'établit à 4,4 millions et par une progression identique des transactions qui totalisent 90 millions pour un volume de 75 milliards de dirhams, en progression de 27%.

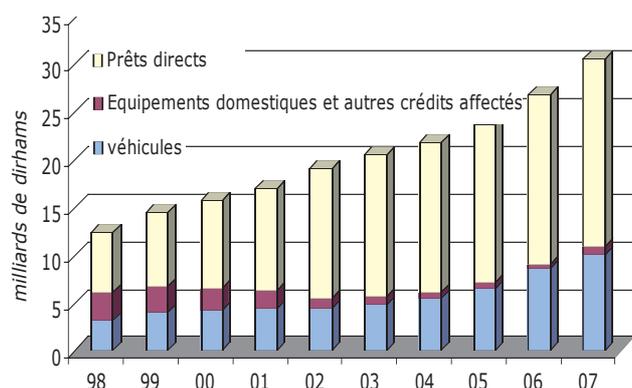
ÉVOLUTION DE L'ÉMISSION DE CARTES DE RETRAIT ET DE PAIEMENT DE 1997 À 2007 (EN MILLIERS)



CRÉDIT À LA CONSOMMATION

A fin 2007, l'encours des crédits à la consommation s'est établi à 30,6 milliards, en progression de 14% par rapport à fin 2006. Cet encours se répartit à raison de 11 milliards pour les crédits affectés, en hausse de 20%, et de 19,6 milliards pour les crédits non affectés, en hausse de 11%. Soulignons que l'encours des créances en souffrance à fin 2007, d'un montant de 3,9 milliards, a marqué une baisse de 6,6% par rapport à fin 2006.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION : ÉVOLUTION DE L'ENCOURS ET DE SA STRUCTURE DE 1998 À 2007



ACTIVITÉ DES SOCIÉTÉS DE CRÉDIT-BAIL ET DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION AU 1ER TRIMESTRE 2008

CRÉDIT-BAIL

Les financements des sociétés de crédit-bail pour le 1er trimestre 2008 ont porté sur quelque 4 000 projets d'investissement totalisant plus de 3 milliards de dirhams, en progression de 393 millions ou 15% par rapport au 1er trimestre 2007.

Ces financements portent l'encours comptable net des actifs immobilisés en crédit-bail, à fin mars 2008, à près de 26 milliards de dirhams, en progression de 5 milliards ou 23%. À fin mars 2008, les 7 sociétés de crédit-bail membres de l'APSF géraient quelque 57 000 dossiers contre 40 500 un an auparavant.

	Financements du 1er trimestre		Encours comptable à fin mars	
	2008	2007	2008	2007
CBM	2 518	2 280	19 282	15 931
CBI	499	344	6 556	344
TOTAL	3 017	2 624	25 838	16 275

CBM : Crédit-bail mobilier - CBI : Crédit-bail immobilier

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

A fin mars 2008, l'encours des crédits à la consommation s'est établi à 31,7 milliards correspondant à 1,3 million de dossiers, enregistrant une hausse de 4,6 milliards ou 17,2% par rapport à fin mars 2007.

CRÉDIT À LA CONSOMMATION : ENCOURS À FIN MARS

Millions de dirhams	2008	2007	Evo. %
PRÊTS AFFECTÉS			
. Véhicules	10 236	7 987	28,2
. Crédit classique	3 563	2 583	37,9
. LOA	6 673	5 404	23,5
. Equipement domestique	1 225	1 065	15,0
. Autres	289	302	- 4,4
Total Prêts affectés (1)	11 749	9 354	25,6
PRÊTS NON AFFECTÉS			
. Prêts personnels	19 325	17 152	12,7
. Revolving	654	575	13,9
Total Prêts non affectés (2)	19 979	17 726	12,7
TOTAL = (1)+(2)	31 729	27 081	17,2

L'encours ci-dessous présenté inclut un montant de créances en souffrance de 3,9 milliards, en baisse de 2% par rapport à fin mars 2007.

SPÉCIAL ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2008 DE L'APSF**PERCEPTIONS ET ATTENTES DE LA CLIENTÈLE DES SOCIÉTÉS DE CRÉDIT****PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE L'APSF SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION**(Intégralité des résultats de l'enquête : www.apsf.org.ma)

Les perceptions et attentes de la clientèle des sociétés de crédit à la consommation, telles que présentées dans le présent numéro de la Lettre de l'APSF, sont issues des principales conclusions de l'enquête de l'APSF sur le crédit à la consommation, qui vise à connaître les processus dictant les conduites qu'a cette clientèle vis-à-vis du crédit en général et des sociétés de crédit à la consommation en particulier.

L'objectif de l'enquête consistait à identifier ces utilisateurs du crédit à la consommation ; à vérifier auprès d'eux la connaissance qu'ils ont du crédit et la maîtrise de leur budget ; à recueillir leur opinion sur le taux et la durée d'endettement ; à examiner leur attitude à l'égard de la consommation et leur comportement d'achat, leur attitude à l'égard du crédit et leur évaluation des sociétés de crédit à la consommation.

Plusieurs aspects ont été déclinés par l'enquête qui ont permis de renseigner ou de préciser, du point de vue de la clientèle des sociétés de crédit :

- 1. sa connaissance des sociétés de crédit*
- 2. l'usage qui est fait des crédits souscrits*
- 3. sa fidélité aux établissements de crédit*

4. sa maîtrise du budget

5. son taux d'endettement et les durées de remboursement

6. son attitude à l'égard de la consommation et son comportement d'achat

7. son attitude vis-à-vis de la publicité des sociétés de crédit à la consommation

8. les motifs du recours au crédit à la consommation

9. l'utilité du crédit à la consommation

10. son attitude vis-à-vis du crédit à la consommation

11. ses attentes vis-à-vis des sociétés de crédit à la consommation

12. son comportement face à l'imprévu heureux ou malheureux

13. le crédit à la consommation et responsabilité

14. sa perception de l'avenir.

Autant d'aspects dont nous livrons, dans les pages suivantes, les principaux enseignements.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE**Questionnaire**

Le questionnaire a été élaboré par l'APSF et validé par les sociétés de crédit à la consommation membres de l'APSF.

Les questions étaient pour l'essentiel fermées et donnaient aux personnes interrogées la possibilité de choisir parmi les réponses proposées celles qui leur semblent les plus compatibles avec leurs savoir, attitude, comportement ou attente.

Population

L'échantillon retenu était constitué de manière aléatoire de 500 clients de sociétés de crédit à la consommation membres de l'APSF.

Cet échantillon a été recruté à Casablanca auprès de 10 sociétés. La répartition du nombre de personnes interrogées par société de crédit variait de 10 à 100 personnes et a été calculée proportionnellement au nombre annuel de dossiers traités par chacune des sociétés retenues.

Déroulement de l'enquête

L'enquête s'est déroulée aux mois de juin et juillet 2007 sous forme d'entretiens en face à face menés au sein des sociétés retenues.

L'administration du questionnaire se faisait indifféremment en langue arabe ou française.

1. CONNAISSANCE DES SOCIÉTÉS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

- Près de la moitié (46%) dit connaître le nombre de sociétés de crédit à la consommation et situe ce nombre entre 11 et 15, nombre jugé ni excessif ni insuffisant.
- Plus de la moitié (57%) dit connaître le taux d'intérêt maximum en vigueur et le situe entre 11 et 15% ;
- 44% de ces personnes jugent ce taux normal.
- Les produits commercialisés connus sont en général le prêt personnel et le prêt affecté alors que le crédit revolving et la LOA le sont moins.
- Près de 2 personnes sur trois (64%) pensent que les sociétés de crédit à la consommation sont réglementées, que leur administration de tutelle est le ministère des finances (50%) et qu'elles sont organisées professionnellement (64%).
- Plus de la moitié (56%) dit que les sociétés de crédit à la consommation ne peuvent exercer sans être agréées par leur administration de tutelle et qu'elles sont regroupées au sein d'un organisme institué par la loi qu'ils nomment soit APSF, soit groupement des sociétés de crédit.

2. USAGE DES CRÉDITS SOUSCRITS ACTUELLEMENT

- Plus de trois personnes sur quatre (78%) sont titulaires de 1 ou 2 crédits à la consommation ;
- une personne sur cinq (22%) est titulaire de plus de 2 crédits à la consommation.

Les raisons pour lesquelles elles ont souscrit ces crédits sont :

- . l'achat d'une automobile pour la souscription du premier crédit ;
- . l'équipement domestique pour le second crédit ;
- . les études des enfants et le remboursement d'un crédit respectivement pour les troisième et quatrième crédits ;
- dans l'ordre, la fête familiale, l'habillement, l'acquisition d'une motocyclette et la fête religieuse sont les raisons les moins citées

- 41% qui recourent à un troisième et/ou à un quatrième crédit le font pour le remboursement d'un crédit.

Quelle que soit l'affectation déclarée, le type de crédit souscrit en premier lieu est le prêt personnel.

Remarque importante

Plus le nombre de crédits souscrit par une personne est important, plus cette personne cherche à souscrire de nouveaux crédits quelles qu'en soient les conditions.

Ces mêmes personnes estiment le nombre actuel de sociétés de crédit à la consommation insuffisant et considèrent que leur taux d'intérêt ne sont pas excessifs.

3. FIDÉLITÉ AUX ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

- Les personnes interrogées, lorsqu'elles veulent demander un crédit à la consommation, disent ne pas avoir de préférence entre une banque et une société de crédit à la consommation.
- Les personnes interrogées restent fidèles à leur première société de crédit à la consommation (seules 2 personnes sur 100 sont prêtes à s'orienter vers une autre société).

4. MAÎTRISE DU BUDGET

- Les clients se rappellent grosso modo des montants empruntés (59%) et des montants restant dus (41%).
- Si 4 personnes sur 5 disent ne pas avoir eu de mal à rembourser leur premier crédit, 2 personnes sur 3 ayant un quatrième crédit disent avoir du mal à le rembourser. La raison principale invoquée à ces difficultés est le surendettement.
- Dans l'ensemble, près de la moitié déclare que par rapport à l'année dernière, elle n'arrive ni plus ni moins facilement à rembourser ses crédits.
- Près d'une personne interrogée sur deux est en train de rembourser un crédit immobilier. Il y a lieu de souligner que les personnes ayant souscrit un crédit immobilier (46%) déclarent être propriétaires de leur logement.

5. TAUX D'ENDETTEMENT ET DURÉES DE REMBOURSEMENT

Près de 2 personnes sur 3 (60%) disent être disposées à affecter entre 10 et 30% de leur revenu mensuel net à des remboursements de crédit à la consommation. Les durées qui leur paraissent raisonnables pour rembourser un crédit à la consommation sont (montants en dirhams):

- 12 mois pour un crédit de moins de 10 000 ;
- 24 mois pour un crédit allant de 10 à 20 000 ;
- 36 mois pour un crédit allant de 20 à 40 000 ;
- 48 mois pour un crédit allant de 40 à 60 000 ;
- 72 mois pour un crédit allant de 60 à 100 000 ;
- plus de 72 mois pour les crédits dépassant 100 000.

Plus d'une personne sur deux déclare lui rester actuellement après le remboursement de ses crédits au moins 30% et/ou 2 000 dirhams de son revenu mensuel net.

6. ATTITUDE À L'ÉGARD DE LA CONSOMMATION ET COMPORTEMENT D'ACHAT

Une personne sur deux dit :

- avoir envie de dépenser et ne pas en avoir les moyens ;
- n'acheter que si son budget le permet et réfléchir avant d'acheter ;
- ne pas dépenser dès qu'elle a de l'argent ;
- ne pas acheter dès qu'elle trouve quelque chose qui lui plaît.

Une personne sur deux estime que consommer, c'est :

- s'assurer le confort dont on a besoin ;
- satisfaire ses aspirations personnelles ;
- ni un engrenage, ni une manière de montrer son statut social.

7. ATTITUDE VIS-À-VIS DE LA PUBLICITÉ DES SOCIÉTÉS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

□ Plus de 2 personnes interrogées sur 3 disent ne pas être sensibles à la publicité des sociétés de crédit à la consommation.

□ 1 personne sur 2 dit que les sociétés de crédit à la consommation font trop de publicité.

NB. : Généralement le pourcentage des personnes adverses à la publicité se situe autour de 80%.

□ L'impact des supports publicitaires est classé dans l'ordre : la télévision, l'affichage, la radio, la presse...

□ Les arguments utilisés par les sociétés de crédit à la consommation lors de leurs campagnes publicitaires qui ont le plus d'attrait sont le crédit gratuit et le niveau du taux d'intérêt. Par contre les cadeaux, la tombola et la réduction ou la suppression des frais de dossier ont un impact faible.

8. DU RECOURS AU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

□ Le niveau de priorité pour juger de la nécessité de demander un crédit à la consommation est :

- *fort* lorsqu'il s'agit de la maladie d'un parent ou de l'achat d'une automobile.
- *moyen* lorsqu'il s'agit de travaux dans la maison, d'équipement domestique
- *faible* lorsqu'il s'agit de fêtes religieuses ou familiales

□ Dans l'ensemble, les personnes disent recourir à l'utilisation du crédit à la consommation :

- lorsqu'elles ne peuvent faire autrement
- lorsqu'elles doivent faire face à des imprévus
- lorsqu'elles doivent faire un achat important

□ Par contre, elles ne recourent pas systématiquement au crédit lorsque la publicité est alléchante ou parce qu'elles ne peuvent vivre sans crédit

□ En cas de non obtention d'un crédit, les personnes disent dans l'ordre que :

- elles puiseraient dans leur épargne ;
- elles emprunteraient ailleurs ;
- elles annuleraient la dépense.

9. DE L'UTILITÉ DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION

La majorité dit être d'accord avec les assertions suivantes et ce, dans l'ordre :

- Le crédit à la consommation est bon pour la croissance de l'économie
- Le crédit à la consommation est indispensable pour certaines dépenses
- Le crédit à la consommation est utile si on sait se discipliner
- Le crédit à la consommation permet de réaliser ses projets plus rapidement
- Le crédit à la consommation permet aux utilisateurs d'accéder à un meilleur confort.

PRINCIPAUX RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE L'APSF SUR LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

10. ATTITUDE VIS-À-VIS DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION**10.1. La majorité dit être d'accord avec les assertions suivantes et ce, dans l'ordre :**

- Aujourd'hui, les gens hésitent de moins en moins à avoir recours au crédit à la consommation
- Le crédit à la consommation revient cher à ceux qui l'utilisent
- Le crédit à la consommation constitue un risque pour ceux qui l'utilisent
- Emprunter, c'est s'engager personnellement
- Pour emprunter, il faut être adulte, faire preuve de maturité
- L'emprunt, c'est d'abord la confiance entre le prêteur et l'emprunteur
- Par rapport à la génération précédente, lorsqu'on est un utilisateur de crédit, on en parle plus facilement autour de soi.

10.2. Les opinions sont partagées quant aux assertions suivantes et ce, dans l'ordre :

- Le crédit à la consommation pousse à la consommation "coup de cœur"
- Aujourd'hui, les consommateurs sont mieux protégés en matière de crédit à la consommation
- Je suis bien informé de mes droits quand je prends un crédit à la consommation
- C'est un crédit facile à obtenir
- Le crédit à la consommation incite au surendettement.

11. ATTENTES VIS-À-VIS DES SOCIÉTÉS DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Les personnes interrogées attendent dans l'ordre (1 à 22) d'une société de crédit à la consommation :

1. La rapidité de la réponse
2. Des solutions personnalisées par rapport à leurs besoins
3. Le niveau des taux d'intérêt
4. Des informations claires et précises
5. Une réponse rapide aux réclamations
6. La simplicité des formalités de souscription
7. Un climat de confiance
8. Le coût total du crédit pour l'emprunteur
9. De la compréhension en cas de problème de remboursement
10. La compétence du personnel
11. La conscience de ses responsabilités sociales
12. Le fait qu'elle rende le crédit à la consommation accessible au plus grand nombre

13. La disponibilité de son personnel
14. L'accueil
15. Le montant total des mensualités
16. Les possibilités de renégociation des crédits
17. Le fait qu'elle propose une large gamme de produits de crédits à la consommation
18. Le fait qu'elle innove beaucoup en matière de crédit à la consommation
19. Les possibilités de rachat des crédits offerts
20. Les services complémentaires proposés
21. Le différé de la 1ère échéance
22. Les cadeaux offerts.

12. COMPORTEMENT FACE À L'IMPRÉVU HEUREUX OU MALHEUREUX**12.1 Face à une dépense impérative imprévue, les personnes déclarent qu'elles feraient recours en priorité à :**

1. leur épargne
2. un emprunt auprès de proches
3. un crédit à la consommation.

12.2 La priorité en cas d'augmentation importante des revenus serait de :

1. rembourser leurs crédits
2. mettre de l'argent de côté
3. dépenser plus.

13. CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET RESPONSABILITÉ

Les personnes disent que le surendettement incombe d'abord aux gens qui vivent au dessus de leurs moyens (21%), ensuite aux sociétés de crédit qui incitent leur clientèle à prendre des crédits de façon inconsidérée (12%) et d'une façon générale aux deux à la fois (58%).

Près d'une personne sur trois (28%) dit avoir essuyé un refus pour sa demande de crédit. Les raisons invoquées par la société de crédit sont :

- le niveau d'endettement d'abord,
- l'insuffisance des revenus ensuite.

Raisons qui se trouvent être admises par les personnes interrogées à ce propos.

14. PERCEPTION DE L'AVENIR

Deux personnes sur trois (68%) se disent enthousiastes ou optimistes