

# ***Credit Reporting:*** **Meilleures pratiques internationales et études de cas**



© Société financière internationale 2012. Tous droits réservés.

2121 Pennsylvania Avenue, N.W. Washington, D.C. 20433 [www.ifc.org](http://www.ifc.org)

Le contenu de cette publication fait l'objet d'un dépôt légal. Aucun passage du texte ne peut être reproduit ou transmis sans autorisation préalable de la Société financière internationale. L'IFC encourage la diffusion de ses études et, normalement, accorde sans délai l'autorisation d'en reproduire des passages; si la demande de reproduction est émise à des fins éducatives et non commerciales, cette autorisation est accordée gratuitement sous réserve des attributions et avis que nous pourrions raisonnablement exiger.

L'IFC ne garantit pas l'exactitude, la fiabilité ou l'exhaustivité du contenu de la présente étude ou des conclusions et jugements qui y sont décrits, et n'accepte aucune responsabilité en cas d'omissions ou d'erreurs (y compris et sans que cela ne constitue de limite les erreurs typographiques et techniques) présentes dans le contenu et ne saurait être tenue responsable de sa fiabilité. Les frontières, les couleurs, les dénominations et toutes autres informations figurant sur les cartes du présent document n'impliquent de la part de la Banque mondiale aucun jugement quant au statut juridique d'un territoire quelconque et n'implique nullement que le Groupe reconnaisse ou accepte ces frontières. Les constatations, interprétations et conclusions présentées dans ce document ne reflètent pas nécessairement les vues des administrateurs de la Banque mondiale ou des pays qu'ils représentent.

Le contenu de ce travail est uniquement produit à des fins d'information générale et n'est pas destiné à constituer des conseils juridiques, des conseils sur des titres ou des investissements, une opinion quant au caractère approprié d'un investissement ou une sollicitation quelle qu'elle soit. Il se peut que l'IFC ou ses affiliés aient investi dans certaines des sociétés et parties nommées ici, leur aient fourni des conseils ou des services, ou encore détiennent un intérêt financier dans celles-ci.

Pour tout autre renseignement sur les droits et licences, y compris les droits dérivés, veuillez adresser votre demande par courrier à l'adresse suivante: Corporate Relations Department, International Finance Corporation, 2121 Pennsylvania Avenue, N.W., Washington, DC 20433.

La Société financière internationale est une organisation internationale constituée par les gouvernements des États membres en vertu de ses Statuts, et est membre du Groupe de la Banque mondiale. Tous les noms, logos et marques déposées sont la propriété de l'IFC et ne peuvent être utilisés à quelque fin que ce soit sans le consentement écrit explicite de l'IFC. De plus, « Société financière internationale » et « IFC » sont des marques déposées de l'IFC et sont protégées en vertu du droit international.

# ***Credit Reporting:*** **Meilleures pratiques internationales et études de cas**









# Table des matières

Préface .....	v
Figures et tableaux .....	vii
Acronymes .....	vii
<b>1. Introduction et présentation</b> .....	<b>1</b>
1.1 Accès au financement et importance des systèmes d'information sur le crédit .....	3
1.2 Principaux protagonistes des systèmes d'information sur le crédit .....	11
1.3 Avantages liés au partage des informations de crédit .....	14
1.4 Crédit responsable et éducation financière .....	17
1.5 Principes généraux du <i>credit reporting</i> .....	19
<b>2. Données de base sur le <i>credit reporting</i></b> .....	<b>21</b>
2.1 Taxonomie des fournisseurs de service de <i>credit reporting</i> .....	21
2.2 Structure du capital .....	29
2.3 Dimension optimale du marché .....	31
<b>3. <i>Credit reporting</i> relatif aux micro-, petites et moyennes entreprises</b> .....	<b>35</b>
3.1 Microfinance .....	35
3.2 Progrès régionaux en matière de <i>credit reporting</i> propre à la microfinance .....	37
3.3 Financement des petites et moyennes entreprises .....	41
3.4 Systèmes d'information sur le crédit et transactions sécurisées .....	42
<b>4. Cadre juridique et réglementaire</b> .....	<b>45</b>
4.1 Collecte, conservation, divulgation et sécurité des données .....	48
4.2 Droits des consommateurs .....	51
4.3 Octroi de licences ou enregistrement des fournisseurs de service de <i>credit reporting</i> .....	53
4.4 Supervision et mise en application .....	55
4.5 Gouvernance et gestion du risque .....	55
4.6 Flux de données transfrontaliers .....	56

<b>5. Développer des systèmes d'information sur le crédit dans les marchés émergents</b> .....	59
5.1 Évaluer les conditions du marché .....	59
5.2 Changer les perceptions et campagne de sensibilisation .....	62
5.3 Garantir la disponibilité de données adéquates .....	64
5.4 Garantir la viabilité financière .....	69
5.5 Créer un modèle économique approprié.....	70
5.6 Identifier les besoins technologiques adéquats .....	75
5.7 Considérations opérationnelles et pratiques.....	79
<b>6. Développer des services à valeur ajoutée</b> .....	89
6.1 Systèmes de prise de décisions automatisés .....	89
6.2 Tendances internationales de l'industrie en matière de développement de services à valeur ajoutée .....	90
6.3 Produits .....	93
6.4 Utilisation des éléments d'information de crédit aux fins de la surveillance prudentielle.....	100
<b>7. Études de cas</b> .....	103
7.1 Équateur: Un organisme de réglementation dynamique et un réseau d'IMF proactif facilitent le partage des informations de crédit entre les IMF et un bureau d'information sur le crédit privé .....	104
7.2 Égypte: Un organisme de réglementation robuste favorise la mise en place du premier bureau d'information sur le crédit privé du pays.....	106
7.3 Maroc: La création d'un partenariat public-privé pour le système d'information sur le crédit .....	108
7.4 Inde: L'intégration des IMF au système d'information sur le crédit .....	111
7.5 Cambodge: Le développement d'un bureau d'information sur le crédit privé avec un soutien solide des pouvoirs publics et d'un actionnaire .....	114
<b>Références</b> .....	117
<b>Annexes</b> .....	121
Annexe 1: Cartes régionales des bureaux d'information sur le crédit disposant d'informations positives et d'informations négatives .....	121
Annexe 1.1: Région Europe et Asie centrale.....	122
Annexe 1.2: Région Moyen-Orient et Afrique du Nord .....	123
Annexe 1.3: Région Afrique.....	124
Annexe 1.4: Région Asie du Sud et région Asie de l'Est et Pacifique.....	125
Annexe 1.5: Région Amérique latine et Caraïbes.....	126
Annexe 2: Présentation des centrales des risques et des bureaux d'information sur le crédit dans le monde .....	couverture 3



# Préface

Le Programme mondial de bureau d'information sur le crédit a été lancé en 2001 par la Société financière internationale (IFC), programme rebaptisé par la suite « Programme mondial de *credit reporting* », afin de mieux refléter la nature de ses opérations. L'objectif de cette seconde édition de *Credit reporting: Meilleures pratiques internationales et études de cas* est de diffuser les meilleures pratiques en matière de *credit reporting*\* et de contribuer au partage des informations de crédit sur les marchés émergents. Depuis son lancement, le programme a contribué à la mise en place d'environnements de *credit reporting* favorables dans plus de 60 pays, notamment par le biais d'une assistance technique. Cette assistance consistait en un appui au bureau d'information sur le crédit (BIC) régional en Amérique centrale et aux premiers bureaux d'information sur le crédit établis en Égypte, au Cambodge, au Maroc et au Tadjikistan, en un travail sur le cadre juridique et réglementaire au Kenya et au Panama, et en un soutien constant au développement de systèmes d'information sur le crédit en Mongolie, aux îles Salomon, en Sierra Leone, en Tanzanie, au Libéria, en Azerbaïdjan ainsi que dans d'autres pays. Depuis 2002, l'IFC s'est également associée à la Banque mondiale en vue de suivre les environnements de *credit reporting* dans plus de 180 pays. Les résultats des études annuelles sont intégrés au rapport annuel *Doing Business* et communiqués aux gouvernements, aux bureaux d'information sur le crédit, aux centrales des risques, aux créanciers et autres protagonistes concernés. C'est grâce à ce travail analytique et opérationnel que l'IFC et le Groupe

de la Banque mondiale ont pu être reconnus comme chefs de file dans le domaine du *credit reporting* sur les marchés émergents.

Le document *Credit reporting: Meilleures pratiques internationales et études de cas* a été préparé par des membres de l'équipe du Programme mondial de *credit reporting*, sous la direction de Tony Lythgoe<sup>1</sup>. Les auteurs tiennent à remercier leurs collègues du Groupe de la Banque mondiale pour l'appui constant apporté au Programme mondial de *credit reporting* et à la préparation du présent guide. Nous exprimons aussi notre gratitude pour les contributions généreuses des bureaux d'information sur le crédit et centrales des risques du monde entier, sans lesquels il n'aurait pas été possible de produire et de publier cet ouvrage.

Nous tenons à remercier nos bailleurs de fonds pour l'aide qu'ils nous ont fournie et sans lesquels les activités du Programme mondial de *credit reporting* n'auraient pu voir le jour. Nous remercions le Canada qui soutient nos activités en Amérique latine et aux Caraïbes, la Suisse qui épaula notre action en Europe de l'Est, en Afrique et en Asie de l'Est et dans le Pacifique, les Pays-Bas pour leur soutien à nos activités dans les pays de l'Association internationale de développement, l'Autriche qui appuie nos activités en Europe de l'Est, en Afrique et en Asie, le Royaume-Uni pour son soutien à nos programmes en Afrique, en Asie, ainsi qu'au Moyen-Orient et en Afrique du Nord, et le Japon pour son aide à la recherche essentielle au niveau mondial. Enfin,

\* Le *credit reporting* est un mécanisme permettant de recueillir des informations de crédit, de les traiter et de développer des services à valeur ajoutée à partir de ces données.

<sup>1</sup> Les membres de l'équipe du Programme mondial de *credit reporting* de l'IFC ayant contribué à ce rapport sont les suivants: Oscar Madeddu, Colin Raymond, Shalini Sankaranarayanan, Peter Sheerin, Fabrizio Fraboni, Maria Pincetich, Alban Pruthi et Jennifer Barsky. Nous souhaitons également remercier Peer Stein, Bassim Ahmed Sharafeldin et Moyo Violet Ndonde, nos collègues d'IFC, pour leurs commentaires et leurs contributions à ce rapport.

<sup>2</sup> Nous remercions également Alejandro Alvarez de la Campa et Elsa Rodriguez, membres de l'équipe de l'IFC travaillant sur les transactions garanties et les registres de garanties pour leurs contributions, ainsi que Massimo Cirasino, Fredes Montes et Cornelio Pimental, nos collègues de l'équipe chargée des Infrastructures financières à la Banque mondiale. Nous remercions également Dawn Mpati-Muchira, Mark Feige et Mary Padem pour l'aide qu'ils nous ont apportée dans la rédaction de ce rapport.

Nos remerciements vont en outre à Amy Quach et à Aichin Lim Jones pour la conception, la mise en page et la production du présent guide. Nous remercions de même Jeffrey Lecksell et Bruno Bonansea d'avoir produit les cartes mondiales et régionales.

nous tenons à remercier les bailleurs de fonds qui ont appuyé nos efforts par le passé, notamment l'Italie qui a soutenu nos premières activités en Europe de l'Est et en Amérique latine et aux Caraïbes, la Norvège qui a soutenu notre programme dans son ensemble et nos premières activités en Afrique, l'Australie pour son soutien à nos activités au Vietnam, la Nouvelle-Zélande qui a appuyé notre action au Pakistan et en Indonésie, le Luxembourg qui a épaulé notre travail en

Afrique et en Asie en matière de gestion des connaissances et de recherche, et Visa International pour son soutien global au programme.

Nous espérons que le présent guide sera à la fois informatif et utile à tous ceux qui travaillent dans le domaine du *credit reporting*.





## Figures et tableaux

### Figures

Figure 1.1	Croissance des bureaux d'information sur le crédit .....	7
Figure 1.2	Couverture des bureaux d'information sur le crédit par région, 2011 .....	8
Figure 1.3	Croissance des centrales des risques.....	9
Figure 1.4	Couverture des centrales des risques par région, 2011.....	10
Figure 1.5	Étendue de l'information sur le crédit.....	11
Figure 1.6	Principaux protagonistes des systèmes d'information sur le crédit .....	12
Figure 1.7	Incidence de l'inclusion d'informations positives sur les taux de défaillance, États-Unis .....	15
Figure 1.8	Incidence de l'inclusion d'informations positives sur les taux de défaillance, Argentine et Brésil .....	16
Figure 1.9	Incidence de l'inclusion d'informations positives sur l'approbation des crédits .....	16
Figure 1.10	Incidence de l'inclusion d'informations positives sur l'approbation des crédits par les détaillants et autres prêteurs .....	16
Figure 1.11	Incidence de l'augmentation du nombre de sources d'information sur les taux de défaillance.....	17
Figure 1.12	Incidence des types et sources d'informations sur le pouvoir prédictif .....	17
Figure 2.1	Marchés desservis par les fournisseurs de service de <i>credit reporting</i> .....	22
Figure 2.2	Sources d'information des bureaux d'information sur le crédit.....	23
Figure 2.3	Informations recueillies par les bureaux d'information sur le crédit au niveau des particuliers .....	24
Figure 2.4	Exemple d'historique des paiements.....	24
Figure 2.5	Informations recueillies par les bureaux d'information sur le crédit au niveau des entreprises.....	25
Figure 2.6	Sources d'informations des centrales des risques.....	26
Figure 2.7	Informations recueillies par les centrales des risques au niveau des particuliers .....	27
Figure 2.8	Informations recueillies par les centrales des risques au niveau des entreprises .....	28
Figure 2.9	Structures du capital des bureaux d'information sur le crédit .....	29
Figure 5.1	Délai moyen écoulé entre la demande de renseignements et la communication des données.....	68
Figure B5.2.1	Modèle de réseau en étoile en Amérique centrale.....	71
Figure 5.2	Qualités d'un partenaire technique solide .....	76
Figure 5.3	Modes de prestation des fournisseurs de service de <i>credit reporting</i> .....	77
Figure 5.4	Principaux points des contrats/accords avec les utilisateurs et les fournisseurs de données ....	80
Figure 5.5	Exemple de structure organisationnelle d'un fournisseur de service de <i>credit reporting</i> .....	86

Figure 5.6	Seuil de rentabilité d'un nouveau fournisseur de service de <i>credit reporting</i> .....	87
Figure 5.7	Principaux indicateurs de performance d'un fournisseur de service de <i>credit reporting</i> .....	87
Figure 6.1	Cycle de vie du client : offrir des services à valeur ajoutée .....	90
Figure 7.1	Flux de partage des informations, Maroc .....	110

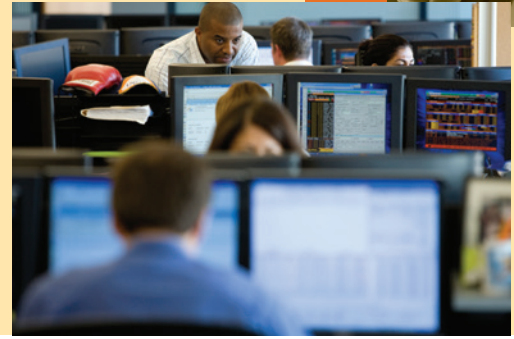
## Tableaux

Tableau 2.1	Comparaison des structures du capital des bureaux d'information sur le crédit .....	32
Tableau 5.1	Personnel nécessaire pour la phase opérationnelle .....	81
Tableau 5.2	Tableau de tarification hypothétique des fournisseurs de service de <i>credit reporting</i> .....	82
Tableau 5.3	Compte de résultat hypothétique .....	85

## Acronymes

APC	Asociación Panameña de Crédito, Panama
BAM	Bank Al Maghrib, banque centrale du Maroc
CIBIL	Credit Information Bureau (India) Ltd.
CII	Étendue de l'information sur le crédit de <i>Doing Business</i>
CRB	Credit Reference Bureau Africa Ltd.
CRIB	Credit Information Bureau, Sri Lanka
FBC	Finanzas Bajo Control
HDFC	Housing Development Finance Corporation Ltd.
IFC	Société financière internationale
IMF	Institution de microfinance
MFIN	Microfinance Institutions Network, Inde
MPME	Micro-, petites et moyennes entreprises
NBC	National Bank of Cambodia
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
ONG	Organisation non gouvernementale
PME	Petites et moyennes entreprises
RFR	Red Financiera Rural, Équateur
SBS	Superintendencia de Bancos y Seguros, Équateur
SVA	Services à valeur ajoutée
UEMOA	Union Économique et Monétaire Ouest-Africaine
XDS	Xpert Decision Systems

# Introduction et présentation



L'inadéquation de l'accès au financement et au crédit constitue l'une des principales contraintes au développement économique, notamment pour les ménages ruraux, les auto-entrepreneurs et les micro-, petites et moyennes entreprises (MPME). Une large partie de la population des marchés émergents travaille dans le secteur informel: nombre d'entre ces personnes travaillent à leur propre compte en tant qu'exploitants agricoles, entrepreneurs travaillant à domicile et gérants de petits magasins, vendeurs de rues, artisans ou autres prestataires de services. Elles ne disposent donc pas de fiches de paie ou autres déclarations de revenus traditionnelles à remettre aux prêteurs afin de leur permettre de déterminer si l'emprunteur dispose ou non d'une source de revenus réguliers. De plus, les ménages pauvres ne disposent généralement pas des garanties, du type de garantie ou des documents juridiques adéquats leur permettant d'obtenir un prêt.

Souvent, les prêteurs ne disposent pas des informations nécessaires pour évaluer la solvabilité des clients potentiels, et notamment pas de système d'identification fiable et unique des particuliers et des entreprises. En l'absence de méthode de sélection automatisée, les coûts relatifs d'un examen personnel et d'un contrôle préalable sont très élevés, pour des prêts d'un montant modeste. Les clients potentiels sont souvent très dispersés dans les régions rurales, où l'implantation de succursales n'est pas rentable pour les prêteurs. Les prêteurs, qui disposent d'un accès limité à des données inclusives et opportunes, craignent également que les emprunteurs accumulent divers emprunts auprès de plusieurs prêteurs et puissent se trouver ainsi en situation de surendettement, laissant les prêteurs gérer des portefeuilles

de prêts non productifs beaucoup trop importants. En outre, le faible niveau de protection des créanciers et les pratiques de déclaration de faillite, associés à des droits de propriété précaires, font que le recouvrement des garanties n'est pas une option efficace.

Dans les marchés confrontés à ces problèmes, les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent endosser les fonctions essentielles de rassemblement et de diffusion d'informations de crédit fiables, d'amélioration de la protection des créanciers et de renforcement des marchés du crédit. Dans la pratique, la nécessité d'une garantie physique peut être au moins complétée par une garantie de réputation. Les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent réduire l'asymétrie observée dans les informations et réduire ainsi les taux de défaillance, qui devraient à leur tour conduire à des taux d'intérêt moyens moins élevés, une plus grande concurrence sur le marché du crédit et, en définitive, améliorer l'accès au crédit.

Cette seconde édition de *Credit reporting: Meilleures pratiques internationales et études de cas* a pour but de favoriser la diffusion de connaissances des meilleures pratiques en matière de *credit reporting*, d'après l'expérience de l'IFC. Le document d'origine, *Bureaux d'information sur le crédit: meilleures pratiques internationales et études de cas* (2006) se basait sur les connaissances acquises au cours de plusieurs années de fonctionnement du Programme mondial de *credit reporting*<sup>3</sup> et fournissait à différentes parties prenantes, pour l'essentiel sur les marchés émergents, des ressources d'information complètes afin de les aider à développer leurs propres systèmes d'information sur le crédit. Cette seconde

<sup>3</sup> Précédemment connu sous le nom de Programme mondial de bureaux d'information sur le crédit. Le programme a changé de nom pour adopter celui de Programme mondial de *credit reporting* en 2010.

édition propose une mise à jour de ces informations et couvre les changements opérés dans les services associés au *credit reporting* au cours des six dernières années. Au nombre des nouveaux progrès abordés, on citera notamment le premier ensemble de normes universelles relatives au *credit reporting*, le *credit reporting* associé aux micro-, petites et moyennes entreprises et le rôle joué par le *credit reporting* dans le paysage mondial de l'octroi de prêt responsable, qui est actuellement en pleine évolution. Pour compléter les discussions théoriques, un ensemble d'études de cas vient mettre en avant différents aspects du développement de systèmes d'information sur le crédit.

Le public auquel ce guide s'adresse se compose des clients de l'IFC dans les marchés émergents, qui incluent, sans que la liste soit exhaustive, des organismes publics, des organismes de contrôle et de surveillance, des organismes de supervision, des institutions financières et financières non bancaires, d'autres créanciers, des fournisseurs de service de *credit reporting*, des associations bancaires et des institutions de microfinance (IMF), ainsi que des organisations de consommateurs.

Le complément du chapitre 1 présente les principes essentiels du *credit reporting*: Pourquoi l'accès au crédit est-il important? Quels sont les facteurs qui limitent l'accès au crédit? Comment les systèmes d'information sur le crédit peuvent-ils améliorer l'accès au crédit? Et qui sont les principaux acteurs des systèmes d'information sur le crédit? Le chapitre se penche également sur la question problématique de l'asymétrie des informations (c'est-à-dire quand les emprunteurs connaissent mieux que les prêteurs leur capacité et leur volonté de rembourser leurs emprunts). Le chapitre donne ensuite un aperçu de la direction prise par l'industrie à l'heure actuelle et propose des justifications tirées d'études empiriques validant l'importance du *credit reporting* dans l'agenda mondial de l'accès au financement. Il discute également des Principes généraux du *credit reporting*, le premier ensemble de normes universelles sur le *credit reporting*.

Le chapitre 2 présente les différents types de fournisseurs de service de *credit reporting*, qui recueillent des informations sur les antécédents de crédit d'un emprunteur auprès de créanciers et de sources en libre accès. Contrairement aux agences de notation de crédit, les fournisseurs de service de *credit reporting* examinent les particuliers et les entreprises. Il existe trois grands types de fournisseurs de service de *credit reporting*: les bureaux d'information sur le crédit (BIC), les centrales des risques et les agences de *credit reporting* sur les entreprises. Chacun d'entre eux a une fonction différente et ses propres forces et faiblesses; aucun de ces prestataires de service n'est intrinsèquement meilleur que l'autre pour une condition donnée du marché. En effet, en présence d'une demande adéquate, les trois types de prestataires de services peuvent coexister et coexistent effectivement sur un marché. Les banques, les partenaires techniques, les organismes publics et les investisseurs privés sont tous des actionnaires ou investisseurs potentiels d'un fournisseur de service de *credit reporting*; les différentes possibilités de structure du capital sont également abordées dans ce chapitre.

Le chapitre 3 étudie le rôle que le *credit reporting* peut jouer pour faciliter l'octroi de crédits et permettre aux MPME d'obtenir des prêts. Les MPME ont besoin de financement pour pouvoir répondre à leurs besoins en capitaux à court et long termes et développer leurs activités. La plupart des marchés émergents prévoient, dans le cadre de leur agenda de développement, de fournir à ce marché un accès au crédit. La microfinance, qui concerne environ de 120 à 190 millions de clients,<sup>4</sup> sert essentiellement les clients à bas revenus qui travaillent souvent à leur compte, sont des entrepreneurs travaillant à domicile et disposent seulement, au mieux, de documents professionnels informels, de garanties limitées; ils n'ont aucun accès réel aux marchés formels du crédit. Si la microfinance a pu jouir par le passé d'une solide réputation pour ses faibles taux de défaillance, les portefeuilles moyens de microfinance enregistrent, depuis quelques années, une hausse des taux de portefeuilles à risque, ce qui souligne la nécessité de bons services de *credit reporting* afin de réduire les risques de surendettement.

<sup>4</sup> Lyman et al., 2011.





Le chapitre 4 présente les différents cadres juridiques et réglementaires possibles applicables aux systèmes d'information sur le crédit. Le cadre juridique applicable au *credit reporting* varie d'un pays à l'autre et peut consister en une combinaison de lois applicables au *credit reporting*, de lois bancaires, de lois sur la protection des données, de lois sur la protection des consommateurs, de réglementations relatives à l'octroi équitable de crédits et au crédit à la consommation, et de dispositions régissant la confidentialité et le secret de l'information relative aux particuliers et aux entreprises. Les activités de *credit reporting* peuvent se tenir en l'absence de cadre juridique et réglementaire. Mais à long terme et selon la meilleure pratique, les systèmes d'information sur le crédit bénéficient d'un cadre juridique et réglementaire clair, prévisible, non discriminatoire, équitable et favorable aux droits des sujets sur lesquels les données sont collectées et aux droits des consommateurs<sup>5</sup>. À mesure que les systèmes d'information sur le crédit sont reconnus comme constituant un élément essentiel de renforcement des infrastructures financières et, en définitive, d'accès à des financements, les pays intensifient leurs efforts en vue de créer le cadre juridique et réglementaire idéal pour ces activités.

Le chapitre 5 résume une décennie entière d'expérience de l'IFC en matière de développement de bureaux d'information sur le crédit et de centrales des risques dans le monde. Il présente différentes approches à la mise en place du cadre relatif au *credit reporting* et traite des considérations commerciales, technologiques, financières et autres considérations opérationnelles et pratiques dont un fournisseur de service de *credit reporting* en cours de développement doit tenir compte. Il présente également l'expérience de l'IFC en matière de création de nouveaux marchés de *credit reporting*.

Le chapitre 6 donne un aperçu des services à valeur ajoutée que proposent généralement les bureaux d'information sur le crédit solidement implantés, par la réadaptation d'algorithmes et de données. Les informations fournies par les institutions financières et non financières permettent à un

bureau d'information sur le crédit de procéder à une analyse approfondie de la solvabilité d'un emprunteur, de fournir les informations nécessaires au suivi du portefeuille et à la détection des fraudes. Une discussion sur l'utilisation, par les organismes de surveillance financière, des informations de crédit aux fins de surveillance prudentielle et de contrôle systémique du risque encouru par l'économie dans son ensemble est également incluse.

Le chapitre 7 conclut les discussions théoriques et les directives pratiques en proposant cinq études de cas de fournisseurs de service de *credit reporting* récemment créés en Égypte, en Inde, au Maroc, en Équateur et au Cambodge. L'objectif des études de cas est de fournir aux professionnels de véritables exemples de la manière dont les systèmes d'information sur le crédit se sont développés au fil du temps dans différents marchés, et de présenter les réussites et les difficultés rencontrées par chacun de ces pays.

## 1.1 Accès au financement et importance des systèmes d'information sur le crédit

L'accès au financement est une composante essentielle du développement économique et de la création d'emplois. Nombre d'études ont montré qu'il existe une étroite corrélation entre le développement financier et la croissance économique<sup>6</sup>. Des systèmes financiers qui fonctionnent correctement proposent une large gamme de produits financiers destinés à l'épargne, au crédit et à la gestion du risque à un large éventail de particuliers et d'entreprises. L'accès aux services financiers permet aux ménages ruraux et urbains d'harmoniser les courbes de consommation et d'accéder aux services essentiels comme l'alimentation, le logement, la santé et l'éducation. Les MPME ont besoin d'accéder à des financements pour répondre à leurs besoins de capitaux à court et long termes et développer leurs activités. L'accès au financement est également essentiel pour les grandes entreprises et les conglomérats: cependant, la discussion proposée dans le présent guide se limite aux

<sup>5</sup> Banque mondiale, 2011a. Principe général IV.

<sup>6</sup> Beck et al., 2007, 27-49; Beck et al., 2005; Rajan et al., 1998; Beck et al., 2000.

besoins en crédit des particuliers et des micro-, petites et moyennes entreprises, les entités qui bénéficieront le plus du développement des systèmes d'information sur le crédit.

En dépit de besoins considérables, une grande partie de la population mondiale n'a pas accès au crédit. Dans les économies développées, près de 90% des adultes ont accès aux services financiers formels, contre 41% dans les marchés émergents. Le total des besoins en crédit non satisfaits des MPME formelles et informelles dans les marchés émergents se chiffre actuellement de 2 100 milliards à 2 500 milliards de dollars des États-Unis. Dans une large mesure, l'accès au crédit est affecté par le manque d'information sur la capacité d'un emprunteur potentiel à rembourser sa dette et l'absence d'infrastructure financière de soutien pour fournir ces informations. Dans la plupart des marchés, les prêts commerciaux ont d'abord été octroyés aux grandes entreprises et à quelques clients particuliers soigneusement choisis. Les besoins en crédit des petits entrepreneurs et des communautés sont essentiellement satisfaits par le recours à des services financiers informels et au crédit non bancaire. L'approche de base de l'octroi de prêts reste traditionnelle: les décisions se fondent sur des jugements subjectifs pour apprécier la propension de l'emprunteur à rembourser, jugements complétés par des mécanismes alternatifs d'atténuation des risques tels que les garanties collectives<sup>7, 8, 9, 10</sup>.

Le développement d'infrastructures financières contribue généralement à résoudre le problème d'accès aux services financiers, notamment au crédit. Les infrastructures financières constituent la base du système financier, notamment les institutions, informations, technologies, réglementations et normes permettant l'intermédiation financière. Les bureaux d'information sur le crédit, les registres de garanties et les systèmes de paiement, de transfert

de fonds et de règlement des opérations sur titres sont les composantes essentielles des infrastructures financières d'un pays. Lorsque les infrastructures financières existent et qu'elles sont efficaces et fiables, le coût de l'intermédiation financière diminue, les produits et services financiers sont accessibles à un plus grand nombre de personnes et les prêteurs et investisseurs ont davantage confiance en leur capacité à évaluer le risque de crédit et à s'en prémunir. Le présent guide traite essentiellement du développement de systèmes d'information sur le crédit, l'un des principaux éléments des infrastructures financières et des synergies possibles avec les registres de garanties<sup>11</sup>.

### 1.1.1 Coûts associés aux informations asymétriques

Les marchés du crédit font généralement face à un problème fondamental, celui des informations asymétriques<sup>12</sup>, problème en vertu duquel l'emprunteur est davantage conscient de sa capacité à rembourser ses dettes que le prêteur ne l'est. L'incapacité du prêteur à évaluer avec précision la solvabilité de l'emprunteur contribue à des taux de défaillance plus élevés et à des portefeuilles de prêt réduits, qui affectent la rentabilité de l'institution financière. Il devient très difficile, voire quasiment impossible de faire la différence entre bons et mauvais clients quand les rapports de crédit font défaut. Sans ces informations, le risque de crédit est plus élevé, ce qui augmente à la fois le coût de l'emprunt et réduit la disponibilité du crédit, les prêteurs hésitant à octroyer des prêts à des emprunteurs inconnus et cherchant à compenser le coût des défaillances par des taux d'intérêt plus élevés.

Généralement, les prêteurs remédient à ce problème en analysant la capacité de remboursement de l'emprunteur ou en exigeant une garantie pour couvrir les pertes en cas

<sup>7</sup> Demirgüç-Kunt et al., 2012.

<sup>8</sup> Schiff et al., 2010, 5.

<sup>9</sup> Demirgüç-Kunt et al., 2012.

<sup>10</sup> Si le présent guide se limite à la discussion de questions relatives à l'offre d'un accès formel aux financements, il convient de noter que la demande de financement formelle peut également entraver une intégration financière plus importante. Le secteur informel ne souhaite pas systématiquement être intégré au secteur formel, qu'il perçoit parfois comme imposant des pressions fiscale et réglementaire plus importantes.

<sup>11</sup> Banque mondiale et al., 2009.

<sup>12</sup> Stiglitz et al., 1981.



de défaut de paiement. La présentation d'une garantie présente souvent un problème, en particulier dans les pays en développement et surtout pour les nouvelles entreprises et les MPME qui, dans bien des cas, ne disposent pas d'actifs (légalement) suffisants pour offrir une garantie. En outre, le coût qu'assument les prêteurs pour saisir et liquider les actifs servant de garantie est parfois important et la procédure peut demander beaucoup de temps. Selon les données de l'étude de la Banque mondiale intitulée *Doing Business 2012*<sup>13</sup>, dans la plupart des pays en développement, il faut un ou deux ans pour faire exécuter un contrat, ce qui représente environ de 20% à 40% du coût de la dette. Dans les cas extrêmes, comme au Timor-Leste, il faut en moyenne plus de trois ans pour faire exécuter un contrat, et les coûts peuvent s'élever jusqu'à 164% du coût de la dette.

Pour enquêter sur la capacité de remboursement d'un emprunteur, un prêteur peut faire appel à des enquêteurs qui vérifieront les antécédents de l'emprunteur, procédure généralement coûteuse. Pour les petits prêts, il n'est pas possible d'effectuer une enquête approfondie sur l'emprunteur, mais une enquête de ce genre se justifie pour les prêts importants. Le manque d'informations à faible coût limite souvent l'aptitude des prêteurs à accorder des prêts aux MPME tout en s'assurant de la rentabilité de l'opération.

Le contrôle et l'examen du comportement des emprunteurs constituent des moyens de réduire au maximum les problèmes d'informations asymétriques. Le comportement passé est considéré comme une variable estimative fiable du comportement futur. Par exemple, dans de nombreux pays, les banques accordent couramment un crédit à une entreprise quand celle-ci a un compte ouvert depuis au moins six mois à un an, ce qui permet à l'établissement bancaire d'observer les flux de trésorerie de l'entreprise. De même, la méthode du prêt collectif, utilisée surtout par les micro-prêteurs, permet à ceux-ci d'accorder un prêt à des emprunteurs individuels qui, du fait de leur appartenance à un groupe, ont pu établir des antécédents de crédit auprès

de l'établissement. Dans ces cas, les antécédents de crédit de l'emprunteur, parfois appelés « garantie de réputation », permettent à un particulier ou à une entreprise d'avoir accès à des financements. Néanmoins, la pertinence du comportement passé doit être mise en contexte, puisqu'elle ne peut expliquer tous les comportements et pourrait s'avérer dénuée de pertinence lorsqu'une situation économique difficile change la donne. Par exemple, un emprunteur au passé sans taches peut devenir défaillant en cas de difficultés économiques ou autres circonstances adverses.

### 1.1.2 Développement des systèmes d'information sur le crédit

Les systèmes d'information sur le crédit constituent un élément fondamental des infrastructures financières d'un pays et sont essentiels pour faciliter l'accès aux services financiers. Ils devraient appuyer de manière efficace l'octroi de crédit de manière saine et équitable dans une économie, en tant que base de marchés du crédit solides et compétitifs. À cette fin, les systèmes d'information sur le crédit devraient être sûrs et efficaces, et favorables aux droits des sujets sur lesquels l'information est collectée et aux droits des consommateurs<sup>14</sup>.

Les systèmes d'information sur le crédit contribuent à garantir la stabilité financière en favorisant un accès responsable au financement; ils peuvent également jouer un rôle clé dans le développement de l'accès au crédit et à d'autres services associés au crédit en faveur des populations et entreprises mal desservies et ne possédant pas de compte bancaire. Ils facilitent les procédures d'octroi de prêt en fournissant aux prêteurs des informations objectives leur permettant de réduire les risques liés à leur portefeuille, de réduire les frais de transaction et de développer leurs portefeuilles de prêt. Ainsi, les systèmes d'information sur le crédit permettent aux prêteurs de développer l'accès des emprunteurs solvables au crédit, notamment les personnes disposant de dossiers de crédit peu étoffés, les micro-entrepreneurs et les petites et moyennes entreprises.

<sup>13</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, Indicateur « Exécution des contrats ».

<sup>14</sup> Banque mondiale, 2011a.

Les systèmes d'information sur le crédit incluent les institutions, les particuliers, les règlements, les procédures, les normes et les technologies assurant des flux d'informations pertinents en termes de prise de décisions associées aux accords de crédit et de prêt<sup>15</sup>. Les systèmes d'information sur le crédit se composent essentiellement de bases de données d'informations relatives aux emprunteurs, ainsi que des cadres institutionnel, technologique et juridique favorisant le bon fonctionnement de ces systèmes. Si plusieurs entités collectent des informations concernant les emprunteurs pour différentes raisons, le présent guide traite essentiellement de celles qui recueillent de telles données en vue a) d'améliorer la qualité et la disponibilité des données destinées aux créanciers financiers et non financiers afin de leur permettre de prendre des décisions mieux éclairées; b) de faciliter la supervision bancaire tout en améliorant la qualité et la disponibilité des données destinées aux intermédiaires financiers supervisés<sup>16</sup>. Ces entités, auxquelles il est également fait référence par le terme de fournisseurs de service de *credit reporting*, sont globalement classées en bureaux d'information sur le crédit, centrales des risques et agences de *credit reporting* sur les entreprises (dont il est question plus en détail à la section 2.1 ci-après). Le reste de cette section traite de l'évolution et de l'histoire de ces entités.

Bien que le premier bureau d'information sur le crédit ait vu le jour au début des années 1800 à Londres, c'est à partir des années 1950 que les agences modernes ont commencé à rapidement évoluer, avec l'amélioration de la technologie et l'essor du crédit. Grâce à cette révolution, l'accès au crédit est pratiquement devenu chose courante dans les marchés développés, permettant aux banques de passer de la méthode traditionnelle, qui consiste à accorder un prêt sur la base d'un jugement subjectif, à des processus d'octroi de prêts plus automatisés, alimentés par des données émanant de modèles quantitatifs. En conséquence, les prêteurs ont pu fournir des services financiers à un coût nettement plus bas et accorder des prêts à des segments plus larges

de l'économie, ce qui a encore renforcé la démocratisation des services financiers. L'introduction de la cotation du crédit, ou *credit scoring*, dans les années 1950 aux États-Unis — conjuguée à l'automatisation des flux de travail et des processus d'octroi de crédit — a joué un rôle clé dans l'expansion rapide des crédits à la consommation.

L'Amérique latine possède certains bureaux d'information sur le crédit les plus anciens du monde, mais ce n'est que dans les années 1990 que des bureaux d'information sur le crédit privés ont commencé à prendre un essor dans la plupart des autres marchés émergents. Entre 1990 et 2011, le nombre de bureaux d'information sur le crédit dans le monde a presque triplé<sup>17</sup>. En Asie, de nombreux marchés ont commencé à avoir recours à des services de *credit reporting* privés après la crise financière de la fin des années 1990. De nouveaux développements sont en cours dans le domaine du *credit reporting* en Asie centrale, notamment en Azerbaïdjan, au Kirghizistan, au Tadjikistan, en Ouzbékistan, au Népal et en Mongolie. Du début des années 1990 à la fin des années 2000, un grand nombre de bureaux d'information sur le crédit ont fait leur apparition en Europe de l'Est. Ces dernières années, la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord s'est de plus en plus intéressée au *credit reporting*, des bureaux d'information sur le crédit s'implantant au Maroc et en Égypte, et de nouveaux développements étant observés dans d'autres pays d'Afrique du Nord. On observe également nombre de nouveaux développements en Afrique subsaharienne, avec le lancement de bureaux d'information sur le crédit au Ghana, en Ouganda, au Kenya, au Rwanda et au Botswana, entre autres.

Les premières traces d'une centrale des risques remontent à 1934, avec la création de la centrale des risques allemande. En 2011, 85 pays disposaient d'une centrale des risques<sup>18</sup>. Les centrales des risques s'attellent généralement à appuyer la surveillance prudentielle et le contrôle des risques des institutions financières réglementées.

<sup>15</sup> Ibid., voir Glossaire.

<sup>16</sup> Les *General Principles for Credit Reporting* donnent un glossaire des termes couramment utilisés concernant les systèmes de *credit reporting*. Aux fins de cohérence, la terminologie utilisée est tirée de ces Principes.

<sup>17</sup> Calculs de l'IFC basés sur les données des indicateurs *Doing Business* pour 2006 à 2011.

<sup>18</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».





L'IFC travaille en partenariat avec plusieurs États afin de les aider à développer leur centrale des risques, à améliorer les centrales des risques existantes, à créer des partenariats public-privé dans le développement de systèmes d'information sur le crédit et à soutenir le développement de cadres juridiques et réglementaires favorables. L'IFC a par exemple étudié la question des centrales des risques en Éthiopie, en Algérie, au Laos, au Bangladesh, en Chine et aux Maldives (centrales des risques publiques), ainsi qu'en Indonésie et en Ouzbékistan (partenariats public-privé). De nombreux États, soucieux de promouvoir les réformes, sont favorables au développement de services de *credit reporting* parallèlement à des réformes plus générales afin de faciliter l'accès au financement et de promouvoir des pratiques de prêt responsables. Pour de plus amples informations à ce sujet, il est conseillé de consulter la carte intitulée « Présentation des centrales des risques et des bureaux d'information sur

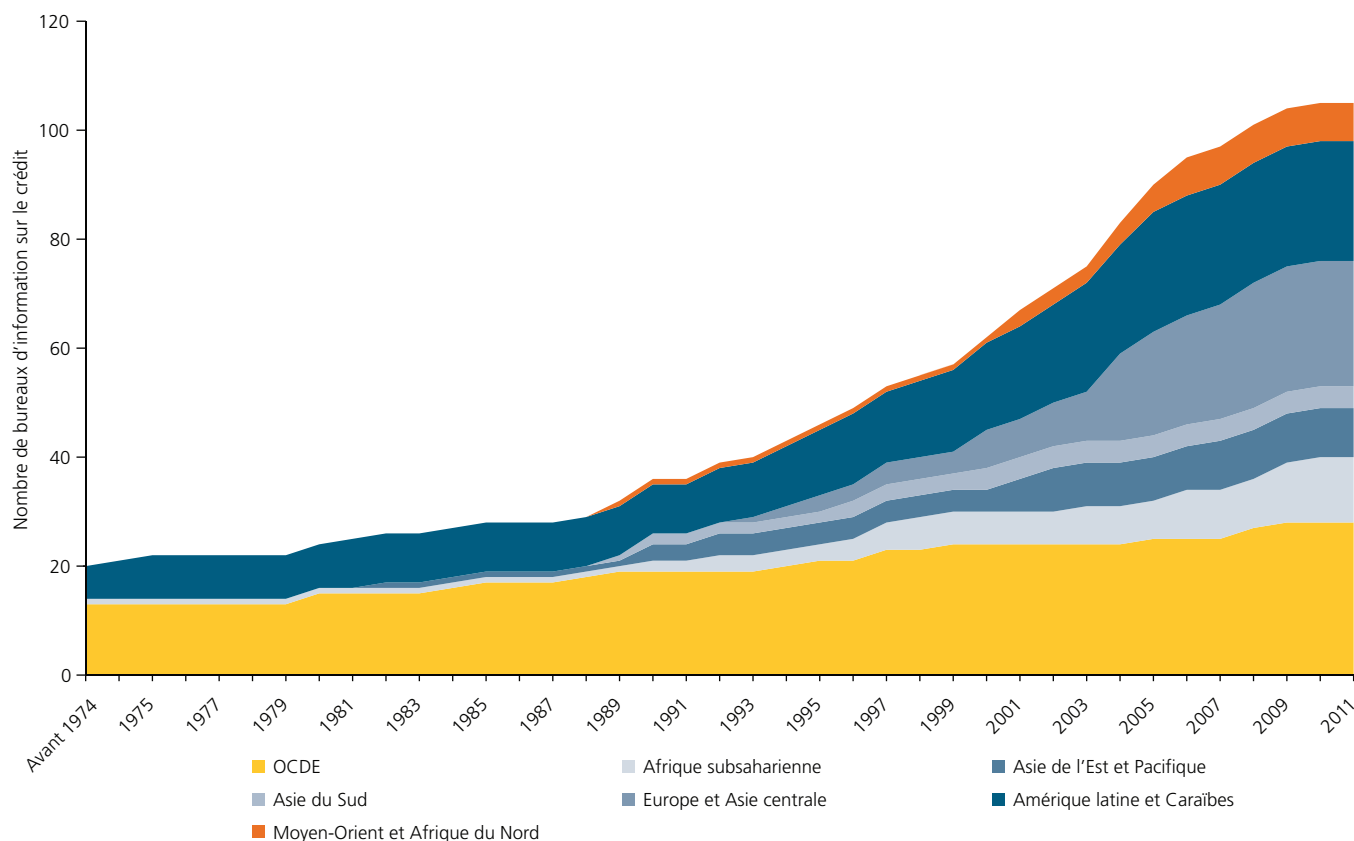
le crédit dans le monde » figurant à l'annexe 2 du présent guide.

### 1.1.3 Aperçu de l'industrie et tendances internationales

D'après le rapport *Doing Business 2012* de la Banque mondiale<sup>19</sup>, environ 134 pays sur les 183 pays à l'étude disposaient d'un bureau d'information sur le crédit ou d'une centrale des risques à la fin de l'année 2011. L'industrie du *credit reporting* a connu une croissance sans précédent depuis l'année 2000, notamment sur les marchés émergents (voir figure 1.1 ci-dessus et figure 1.3 ci-après). Cette croissance était sous-tendue par deux facteurs:

- **La forte croissance du crédit aux particuliers dans les marchés émergents:** Entre 1985 et 1995, les

Figure 1.1: Croissance des bureaux d'information sur le crédit



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2004-2011

<sup>19</sup> Banque mondiale, 2011b.

environnements macroéconomiques défavorables et les restrictions structurelles sur les marchés du crédit dans les économies émergentes ont freiné le développement du crédit. Pendant cette période, le ratio du crédit privé sur le PIB des marchés émergents a augmenté pour passer de 35% à 45%<sup>20</sup>. La libéralisation financière et la stabilité macroéconomique au cours de la période 1996-2011 ont entraîné une augmentation parallèle de la croissance du crédit, le crédit au secteur privé augmentant pour passer de 46% à 74%<sup>21</sup>. L'entrée d'un plus grand nombre de prêteurs sur le marché du crédit aux particuliers entraînant le développement de ce marché, le besoin en informations de crédit et de rationalisation des procédures d'octroi de prêts s'est fait plus pressant, donnant lieu à la création de services de *credit reporting*.

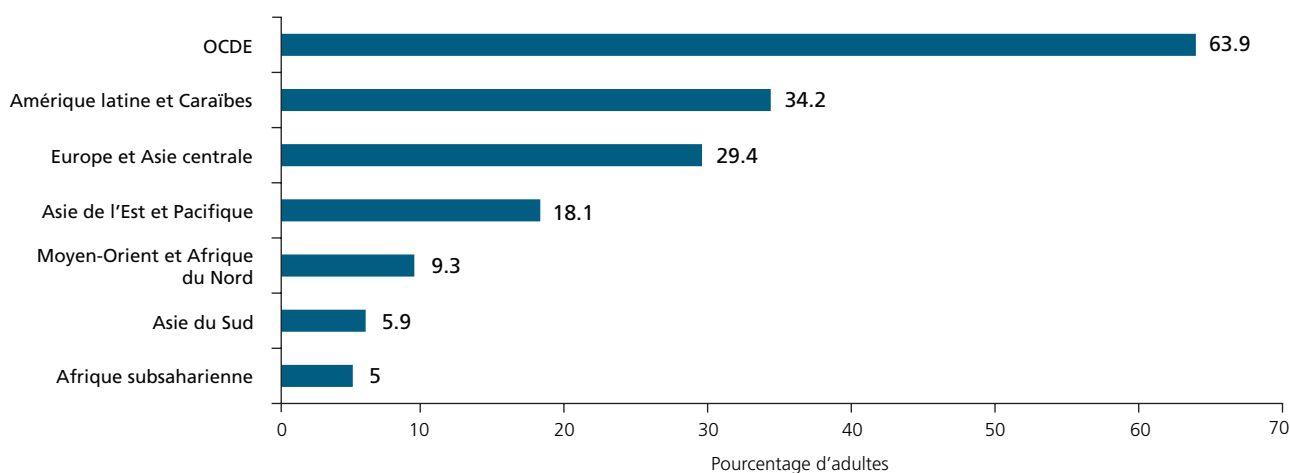
- **Les avancées dans le domaine de la technologie de l'information:** L'industrie du *credit reporting* se fonde sur des données. Les récentes améliorations apportées aux logiciels de gestion des bases de données et la diminution des coûts du stockage et du traitement des données, ainsi que la baisse des coûts du matériel informatique et la capacité de plusieurs marchés à rejoindre et utiliser le modèle de « réseau en étoile » ont permis de réduire les coûts de mise en route d'un service de *credit reporting*<sup>22</sup>.

- **Les réformes plus générales découlant de la récente crise:** La récente crise financière survenue en 2007-2008 a donné un élan plus important aux efforts de réforme au niveau national, les autorités des marchés développés et émergents réalisant la nécessité de renforcer et d'améliorer les infrastructures financières, notamment les systèmes d'information sur le crédit.

D'après le rapport *Doing Business 2012*, sur les 183 pays à l'étude, 89 disposaient au moins d'un bureau d'information sur le crédit. La figure 1.1 ci-dessus illustre la croissance du nombre de bureaux d'information sur le crédit, depuis la période antérieure à 1974 jusqu'à 2011.

Le rapport *Doing Business 2012* mesure la qualité de l'information de crédit dans une région ou un pays en fonction de la couverture de l'étendue de l'information sur le crédit (CII). La couverture est définie comme le nombre de dossiers que compte le bureau d'information sur le crédit ou la centrale des risques, divisé par la population adulte âgée de 15 à 64 ans dans le pays. En termes de couverture par les bureaux d'information sur le crédit, la région d'Amérique latine et des Caraïbes se classe en tête des régions en développement, avec 34,2 % de couverture des adultes (voir figure 1.2 ci-dessous). Pourtant, depuis 2005,

Figure 1.2: Couverture des bureaux d'information sur le crédit par région, 2011



<sup>20</sup> Indicateurs du développement dans le monde, juillet 2012. Données basées sur le crédit domestique au secteur privé en pourcentage du PIB.

<sup>21</sup> Ibid. Les pays à bas et moyens revenus inclus.

<sup>22</sup> Pour une explication du modèle de réseau en étoile, consulter le chapitre 5, Développer des systèmes d'information sur le crédit dans les marchés émergents.



les bureaux d'information sur le crédit des régions d'Europe et d'Asie centrale, d'Asie de l'Est et du Pacifique, ainsi que du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord ont réalisé des progrès considérables pour améliorer leur couverture, avec des augmentations allant de 7 à 22 points de pourcentage. Bien que l'Afrique subsaharienne dispose des infrastructures d'informations de crédit les moins développées, avec seulement huit pays disposant de bureaux d'information sur le crédit sur 46 pays que compte le continent, la région a fait des progrès considérables au cours des dernières années. Les tendances sont encourageantes dans la région du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord, où sept pays sur 19 sont couverts par des bureaux d'information sur le crédit. La région d'Asie de l'Est et du Pacifique a également connu des changements relativement positifs, huit pays sur les 24 étudiés étant couverts par des bureaux d'information sur le crédit. La situation est moins prometteuse dans la région d'Asie du Sud, où seulement quatre des huit pays de la région sont couverts par des bureaux d'information sur le crédit<sup>23</sup>.

D'après le rapport *Doing Business 2012*, 85 des 183 pays à l'étude disposaient d'une centrale des risques. La figure 1.3 ci-dessous illustre la croissance du nombre de centrales

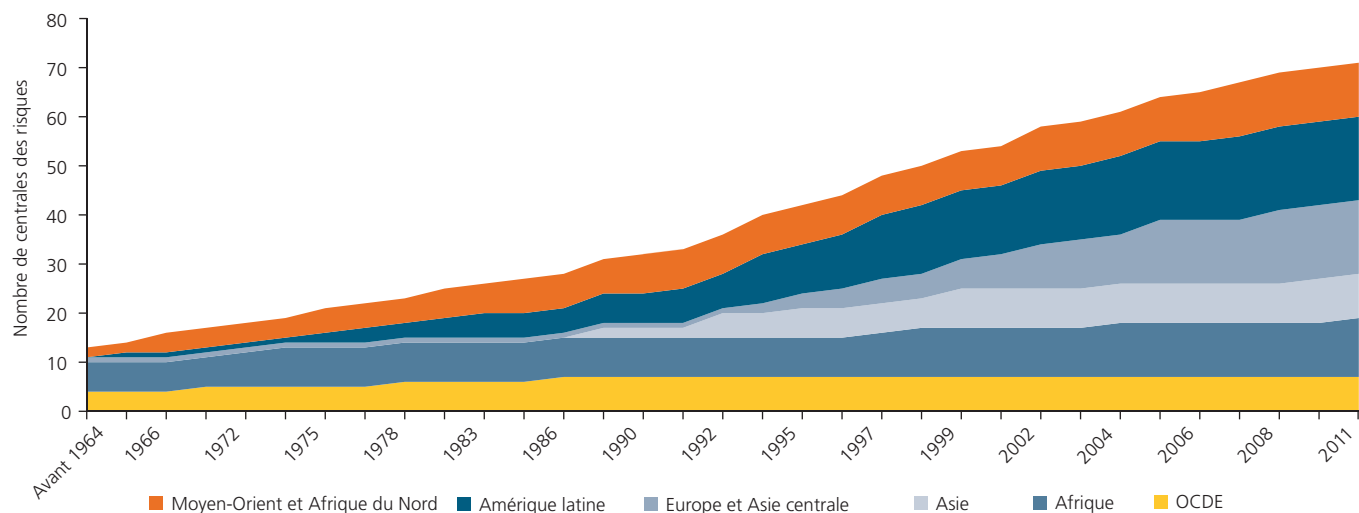
des risques, depuis la période antérieure à 1964 jusqu'à 2011. La région d'Europe et d'Asie centrale était en tête de toutes les régions, avec une couverture de 16,2% par des centrales des risques; l'Asie du Sud accusait un retard avec une couverture de 1,7% (voir figure 1.4 ci-dessous)<sup>24</sup>.

Un facteur expliquant les faibles ratios de couverture dans ces régions est que le pourcentage de la population ayant recours au crédit ne constitue qu'une faible proportion de la population totale. Toutefois, avec l'essor continu du crédit, il est à prévoir que la couverture du *credit reporting* augmentera aussi.

Outre la couverture, l'indicateur de CII du rapport *Doing Business 2012* mesure la disponibilité des informations de crédit dans un pays en fonction des six facteurs indiqués ci-dessous (voir figure 1.5 ci-après). Pour chacun de ces six facteurs, un pays se voit attribuer un point et les points sont ensuite additionnés pour obtenir la note totale:

- Des informations de crédit à la fois positives et négatives sont fournies (par exemple sur les antécédents de remboursement, le nombre et le type de comptes, le nombre et la fréquence des arriérés de paiement et tous les recouvrements de créances ou faillites).

**Figure 1.3:** Croissance des centrales des risques

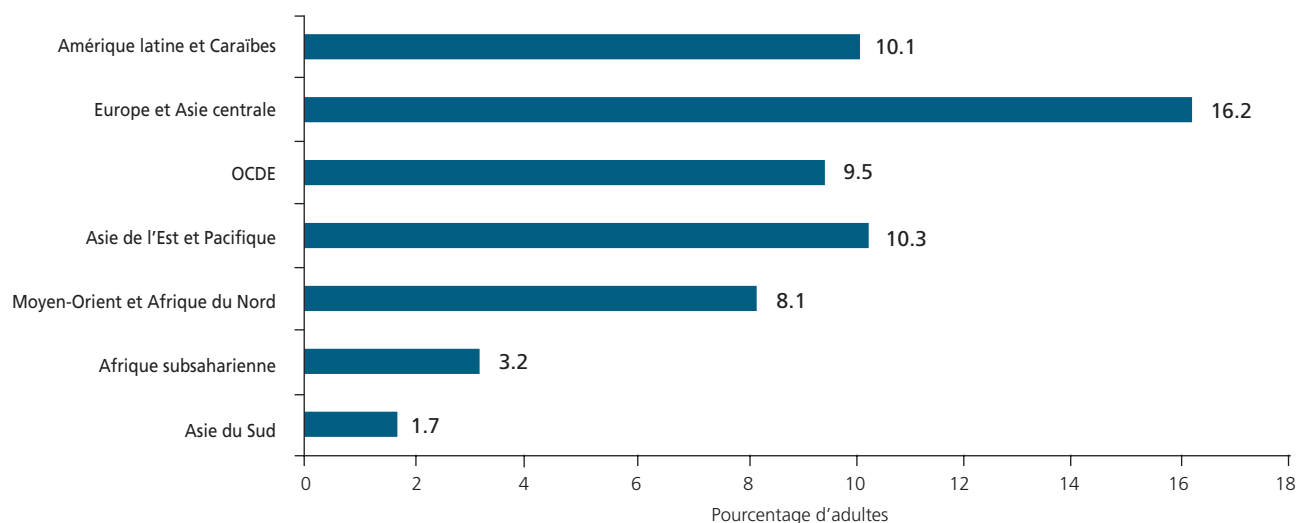


Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2004-2011

<sup>23</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012. Indicateur « Obtention de crédit ».

<sup>24</sup> Ibid.

Figure 1.4: Couverture des centrales des risques par région, 2011



- Des données sont fournies sur les entreprises et les particuliers à la fois.
- Les données émanant des détaillants et des services publics sont fournies aux institutions financières.
- Des données rétrospectives de plus de deux ans sont fournies. Les registres qui suppriment les données relatives aux défaillances dès que les dettes sont remboursées reçoivent la note zéro pour cet indicateur.
- Des données sur les prêts d'un montant inférieur à 1% du revenu par habitant sont fournies. Un registre doit être associé à une couverture minimum de 1% de la population adulte pour obtenir la note 1 pour cet indicateur.
- Les réglementations garantissent aux emprunteurs le droit d'accéder aux données qui les concernent dans le registre le plus important de l'économie.

La région d'Europe et d'Asie centrale se place en tête des régions du marché émergent selon l'indicateur de CII de *Doing Business*, suivie par la région du Moyen-Orient et d'Afrique du Nord. La région d'Amérique latine et des Caraïbes, toujours classée en première position des régions du marché émergent en 2005, est passée en troisième

position, à égalité avec la région de l'Asie du Sud, tandis que la région d'Asie de l'Est et du Pacifique et la région d'Afrique subsaharienne arrivaient toutes deux en dernière position.

Dans de nombreux pays émergents, le développement de services de *credit reporting* implique souvent des partenariats avec les grands fournisseurs de service de *credit reporting* solidement implantés, bien qu'il y ait des exceptions. En conséquence, plusieurs grands acteurs dominent l'industrie du *credit reporting* au niveau international, notamment Equifax, Experian et TransUnion. Leurs principales activités se concentrent dans les pays de l'OCDE, mais ces trois entités se sont activement développées sur les marchés émergents.

Depuis le début des années 2000, plusieurs nouveaux fournisseurs de service de *credit reporting* ayant un rayon d'action international se sont positionnés sur le marché; il s'agit notamment de la CRIF, une société basée en Italie et présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et aux Caraïbes, en Afrique et en Asie; Creditinfo, un fournisseur d'informations de crédit basé en Islande et présent en Europe, en Asie centrale, au Moyen-Orient et se développant plus récemment dans les Caraïbes et en

<sup>25</sup> Ibid.

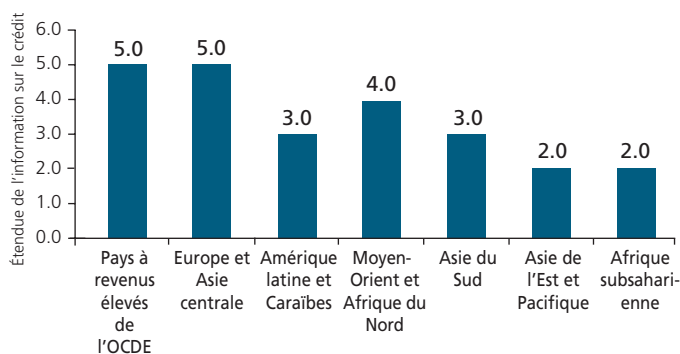




Afrique subsaharienne; CompuScan, Credit Reference Bureau Africa Ltd. (CRB Africa) et Xpert Decision Systems (XDS), présents dans au moins trois pays d'Afrique, sinon plus; Veda Advantage, présent en Australie et en Nouvelle-Zélande; et Dun & Bradstreet South Asia Middle East Ltd, présent dans la région d'Asie et du Pacifique, au Moyen-Orient et en Afrique subsaharienne. L'arrivée de nouveaux fournisseurs de service de *credit reporting* internationaux est un élément positif, car le renforcement de la concurrence devrait se traduire par une amélioration des produits proposés et des prix plus intéressants.

Bien que sur le plan commercial, il soit généralement entièrement justifié que les pays des marchés émergents cherchent à établir des partenariats avec des prestataires internationaux expérimentés, il convient de ne pas négliger la valeur d'un prestataire de solution développée localement. Dans nombre de marchés émergents, comme ceux du Kenya et de la Barbade, le partage des informations de crédit tire ses origines des petites entreprises fournissant un service localisé, souvent avec peu ou pas de soutien de la part des décideurs ou de la banque centrale. Creditinfo, CompuScan, XDS et CRB Africa ont toutes commencé en tant que petites entreprises dans des marchés que les compagnies de *credit reporting* internationales, de plus grande envergure, avaient refusé de servir pour diverses raisons, pour devenir en définitive des acteurs internationaux de plein droit.

**Figure 1.5:** Étendue de l'information sur le crédit



Source: *Doing Business* 2012.

## 1.2 Principaux protagonistes des systèmes d'information sur le crédit

Les systèmes d'information sur le crédit incluent les institutions, les particuliers, les règlements, les procédures, les normes et les technologies assurant des flux d'informations pertinents en termes de prise de décisions associées aux accords de crédit<sup>26</sup>. Le développement d'un système d'information sur le crédit efficace est un long processus qui exige un engagement durable de la part de toutes les parties prenantes. L'intégralité du processus d'établissement d'un système d'information sur le crédit, partant des discussions initiales et passant par l'éducation du public et le travail sur le cadre juridique et réglementaire, pour arriver à la mise en place des systèmes, au téléchargement des données et à l'émission du premier rapport de crédit, peut prendre de trois à cinq ans, sinon plus. Le cycle des informations de crédit consistant à recueillir, stocker et traiter des données, ainsi qu'à distribuer et utiliser les informations en appui aux décisions d'octroi de crédit et à la surveillance financière, implique la participation de différents acteurs: les particuliers, les MPME, les fournisseurs de service de *credit reporting*, les fournisseurs de données, les utilisateurs, les organismes de contrôle et les organismes de supervision.

La participation active de chacun de ces protagonistes est essentielle pour garantir l'efficacité du système d'information sur le crédit. Leur participation est encore améliorée par le soutien des pouvoirs publics à l'ensemble du système. Ces acteurs et les rôles qui leur incombent sont présentés à la figure 1.6 ci-après et sont décrits ci-dessous.

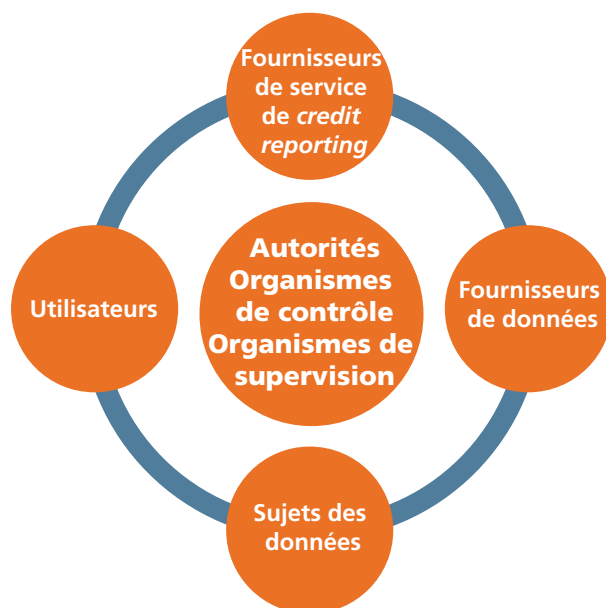
### Les fournisseurs de service de *credit reporting*:

Un fournisseur de service de *credit reporting* est une entité qui assure la gestion d'un échange d'informations de crédit en réseau. Un échange d'informations de crédit en réseau est un mécanisme permettant de recueillir des informations de crédit, de les traiter puis de les communiquer à ceux qui utilisent les données, et permettant également de développer des services à valeur ajoutée à partir de ces données<sup>27</sup>. Un fournisseur de service de *credit reporting*

<sup>26</sup> Banque mondiale 2011a.

<sup>27</sup> Ibid., voir Glossaire.

**Figure 1.6:** Principaux protagonistes des systèmes d'information sur le crédit



Source: IFC 2012.  
Adapted from General Principles for Credit Reporting, 2011.

collecte des données auprès des créanciers et de sources en libre accès sur les antécédents de crédit d'un emprunteur. Le fournisseur de service de *credit reporting* dirige et opère un service de *credit reporting* sur une base quotidienne. Les tâches du fournisseur de service de *credit reporting* sont exécutées par l'équipe de direction sur place et le personnel opérationnel, qui sont chargés de recueillir, de valider et de fusionner les données sur les antécédents de crédit et les données d'identification, et de produire et de diffuser les informations de crédit aux utilisateurs dans un format clair. La principale responsabilité du fournisseur de service de *credit reporting* est de garantir la sécurité et l'efficacité du système.

Le fournisseur de service de *credit reporting* est également chargé de la viabilité des opérations, de rendre compte aux actionnaires (le cas échéant), de se conformer aux exigences réglementaires, de mettre en œuvre des mécanismes de gouvernance, de gérer les questions personnelles et de traiter les plaintes des consommateurs.

**Les fournisseurs de données:** Les fournisseurs de données sont des créanciers et autres entités qui communiquent des informations aux fournisseurs de service de *credit reporting* de manière proactive et sous une forme structurée<sup>28</sup>. Les fournisseurs de données jouent un rôle essentiel pour le bon fonctionnement des fournisseurs de service de *credit reporting*, ces derniers dépendant d'eux pour la fourniture proactive de données. Les fournisseurs de données traditionnels incluent les banques commerciales, d'autres établissements financiers et les émetteurs de cartes de crédit. Les sources de données non traditionnelles incluent les détaillants et les entreprises de services publics. De plus, toutes les entités privées et publiques recueillant des informations concernant leurs clients sont des sources potentielles de données pour les fournisseurs de service de *credit reporting*. Par exemple, un fournisseur de service de *credit reporting* peut disposer d'accords avec des administrateurs de base de données relatives aux décisions de justice, aux informations sur les dettes impayées, aux dossiers d'identification personnelle et aux registres de garanties comme les véhicules, l'immobilier et les entreprises.

Les fournisseurs de données et autres sources de données sont généralement des entités juridiques distinctes qui pourraient être soumises à d'autres exigences économiques et juridiques, notamment des exigences relatives à la confidentialité des informations concernant les consommateurs. Les fournisseurs de données doivent éviter de fournir des informations erronées et devraient prendre part au processus de rectification des erreurs identifiées par les fournisseurs de service de *credit reporting* et les sujets sur lesquels portent les données.

Dans certaines juridictions, les fournisseurs de données ont une possibilité limitée de partager les informations relatives à leurs consommateurs et clients. Par conséquent, les contrats conclus entre les fournisseurs de service de *credit reporting* et les fournisseurs de données devraient prévoir des dispositions relatives à la propriété des données, à l'accord sur le partage des données avec des fournisseurs de service de *credit reporting*, et des dispositions relatives à la répartition de la responsabilité en cas de tort découlant

<sup>28</sup> Ibid., voir Glossaire.



d'inexactitudes, de manquement aux règles de sécurité, d'usurpation d'identité et autres événements préjudiciables.

**Les utilisateurs:** Un utilisateur est une personne ou une entreprise demandant aux fournisseurs de service de *credit reporting* des rapports de crédit, fichiers ou autres services associés, généralement dans le cadre de conditions et règlements prédéfinis<sup>29</sup>. Les informations communiquées par les fournisseurs de service de *credit reporting* intéressent un large éventail d'utilisateurs. Ces utilisateurs soumettent au fournisseur de service de *credit reporting* une requête concernant la personne sur laquelle portent les données et qui leur a demandé l'obtention d'un crédit. Les utilisateurs sont généralement des institutions financières et des créanciers non bancaires qui fournissent des informations de crédit sur les comptes de leurs clients. Les informations de crédit peuvent également intéresser d'autres utilisateurs, comme les organismes de surveillance financière et les banques centrales, ou encore des utilisateurs d'autres secteurs de l'économie comme des employeurs, des assureurs ou des propriétaires fonciers (lorsque la loi l'autorise). Dans le respect du principe de réciprocité<sup>30</sup>, seuls les utilisateurs fournissant des informations au fournisseur de service de *credit reporting* reçoivent des rapports de crédit de la part de ce dernier. Certains fournisseurs de service de *credit reporting* demandent à leurs utilisateurs de verser des droits d'adhésion ainsi qu'une commission pour chaque transaction, auquel cas les utilisateurs sont également des membres ou abonnés du fournisseur de service de *credit reporting*.

**Sujets sur lesquels portent les données:** Les sujets sur lesquels les données sont collectées sont des personnes ou des entreprises pour lesquelles il est possible de recueillir et de traiter des données et de les divulguer à des tierces parties dans le cadre d'un système d'information sur le crédit<sup>31</sup>. Il s'agit de sujets à propos desquels les prêteurs souhaitent évaluer les risques de défaillance et de non remboursement

avant d'approuver un nouveau prêt ou d'octroyer un crédit plus important.

**Organismes de contrôle (autres organismes de supervision):** Dans les juridictions où ils figurent, les organismes de contrôle sont les autorités disposant du pouvoir réglementaire de supervision sur les activités et services de *credit reporting*. Les pouvoirs réglementaires peuvent inclure le pouvoir d'émettre des permis et d'élaborer des règles opérationnelles ainsi que des réglementations. L'organisme de contrôle peut également avoir le pouvoir de stipuler les conditions de conformité imposées aux fournisseurs de service de *credit reporting*, de les pénaliser en cas de violation ou de non-conformité, ou de supprimer leur permis. Lorsqu'un fournisseur de service de *credit reporting* est totalement opérationnel, l'organisme de contrôle a pour mission d'en contrôler la conformité. Outre le fait d'être soumis à une réglementation directe, les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent également être indirectement soumis à d'autres lois et à la législation sur la confidentialité des informations. En tant que tels, d'autres organismes de contrôle pourraient leur imposer des obligations de conformité.

Une vaste majorité de pays assigne la réglementation des fournisseurs de service de *credit reporting* ainsi que l'autorité qui s'y rapporte à leur banque centrale. Quelques pays sont dotés d'un organisme de contrôle spécifiquement dédié au *credit reporting*, comme le *National Credit Regulator* en Afrique du Sud.

Dans d'autres pays, c'est un organisme public qui joue ce rôle; par exemple, la Commission fédérale américaine du commerce est habilitée à faire appliquer la *Fair Credit Reporting Act* (loi qui s'applique aux bureaux d'information sur le crédit) dans le cadre de son mandat consistant à assurer la protection du consommateur dans les pratiques de crédit et de prêt. Plus récemment, le Bureau

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Dans les grandes lignes, conformément au principe de réciprocité, les utilisateurs d'un fournisseur de service de *credit reporting* peuvent obtenir des informations de la part du prestataire à condition qu'ils lui fournissent eux-mêmes des informations.

<sup>31</sup> Banque mondiale, 2011a, voir Glossaire. Les termes « client » ou « consommateur » sont parfois utilisés dans le présent guide pour désigner les personnes sur lesquelles portent les données.

de protection financière des consommateurs, institué par le Congrès américain afin d'assurer le fonctionnement des marchés des produits et services financiers aux consommateurs, a reçu le mandat de superviser les bureaux d'information sur le crédit (mandat effectif à partir du 30 septembre 2012)<sup>32</sup>.

Dans certains pays (Chine), la banque centrale tient lieu à la fois d'organisme de contrôle de l'industrie et d'opérateur de service de *credit reporting*. En dépit de l'apparent conflit d'intérêt, ces systèmes fonctionnent relativement bien pour l'essentiel, à condition que les deux fonctions soient prises en charge par des départements distincts opérant sous la direction de différentes entités; le département émettant les permis d'exploitation et supervisant les bureaux d'information sur le crédit doit donc être différent de celui qui gère le registre de crédit<sup>33</sup>.

Étant donné que la principale activité du *credit reporting* concerne le flux d'informations circulant au sein d'un réseau de parties prenantes, les activités de *credit reporting* touchent à des questions sensibles comme les droits à la protection de la vie privée des consommateurs et la protection et la sécurité des données relatives à un sujet. Les organismes de contrôle et autres organismes de supervision doivent par conséquent contrôler l'activité de l'intégralité du système d'information sur le crédit ainsi que de ses participants afin de créer un marché équitable et concurrentiel pour les fournisseurs de service de *credit reporting*, tout en s'assurant que les droits à la protection de la vie privée sont respectés et protégés.

### 1.3 Avantages liés au partage des informations de crédit

Les fournisseurs de service de *credit reporting* recueillent des informations auprès des institutions financières, comme les banques et les sociétés émettrices de cartes de crédit, et auprès de toute une palette d'institutions non financières, comme les entreprises de services publics et les détaillants, ainsi

que les registres disponibles, et autres sources de données telles que les bases de données relatives aux chèques sans provision, aux billets à ordre et traites protestées, les registres de garanties, registres des véhicules, cadastre des propriétés immobilières, dossiers d'identification personnelle, registres des sociétés, bases de données des administrations fiscales et certaines archives du tribunal<sup>34</sup>.

Les données sur les antécédents de crédit peuvent globalement être classées en données négatives et données positives. Les rapports négatifs incluent uniquement des informations relatives aux obligations financières non respectées, comme les défaillances, les montants en souffrance, les décisions de justice et autres informations négatives. Les informations relatives aux créances qui sont éventuellement réglées restent généralement dans les fichiers et font partie des antécédents de crédit pour une durée définie. Dans le passé, les bases de données constituées uniquement de données négatives étaient qualifiées de « listes noires ». Les données de crédit positives contiennent des informations positives sur les comptes de crédit ouverts et clos d'un particulier. Les sources d'information peuvent inclure les ratios de solvabilité, les plafonds des crédits, le type de compte, le type de prêt, l'institution de crédit, des rapports détaillés sur les avoirs et engagements des emprunteurs prospectifs, les garanties, la structure des échéances de l'emprunt et le calendrier des remboursements. Selon les données de l'étude *Doing Business*, environ 70% des bureaux d'information sur le crédit et centrales des risques étudiés ont fourni des données positives et négatives<sup>35</sup>, auxquelles il est souvent fait référence par l'expression « *credit reporting* détaillé » ou « *credit reporting* complet ».

Une base de données qui ne contient que des informations négatives conduit à exclure des emprunteurs à haut risque, qui accumulent des dettes importantes sans être pour autant en défaut de paiement. Cependant, en l'absence d'informations de crédit positives, un emprunteur pourrait rester exclu de l'accès au crédit (jusqu'à cinq ans dans certains pays) en raison d'un unique événement négatif,

<sup>32</sup> Voir <http://www.consumerfinance.gov/pressreleases/consumer-financial-protection-bureau-to-supervise-credit-reporting/>.

<sup>33</sup> Les Principes généraux s'appliquent également aux fournisseurs de service de *credit reporting* assurant la même fonction.

<sup>34</sup> Banque mondiale, 2011a.

<sup>35</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012. Indicateur « Obtention de crédit ».



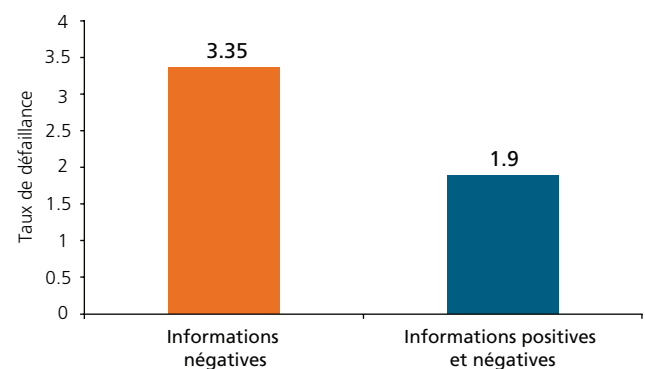
quels que soient ses antécédents de paiement effectués et les autres informations positives. De plus, dans des systèmes d'information sur le crédit ne contenant que des informations négatives, les prêteurs ne disposent pas d'informations de crédit concernant les emprunteurs prospectifs qui n'ont jamais été défaillants, étant donné qu'aucune information n'a jamais été rapportée ou stockée à leur sujet.

À la fin des années 1990, la région administrative spéciale de Hong Kong et de la Chine et la République de Corée ont connu une augmentation considérable des taux de défaillance associés aux crédits aux particuliers suite au cumul malheureux de pratiques de prêt imprudentes et d'absence d'informations positives. Bien qu'ils aient disposé de bureaux d'information sur le crédit disposant d'informations négatives, les informations positives n'étaient pas partagées et les prêteurs n'étaient pas informés du niveau d'endettement des emprunteurs existants et prospectifs. À mesure que la concurrence des cartes de crédit sur le marché a augmenté, les banques ont commercialisé les cartes de crédit de façon plus agressive et de nombreux consommateurs en ont accumulés un plus grand nombre. Les emprunteurs pouvaient généralement ouvrir un compte de carte de crédit, puis en ouvrir un autre pour rembourser la dette accumulée sur le premier compte. Ce système n'était pas viable et a entraîné un nombre important de défaillances chez les détenteurs de cartes. Après les crises, les deux pays ont adopté un système d'information sur le crédit complet et ont commencé à fournir en même temps des informations positives et négatives. En effet, comme il est indiqué dans les cartes régionales présentées à l'annexe 1 du présent guide, plusieurs pays ont adopté un système d'information sur le crédit complet dans leurs juridictions respectives.

Selon les études, des systèmes d'information sur le crédit complets produisent des cotes plus précises que les systèmes ne contenant que des informations négatives. Selon une analyse récente du système d'information sur le crédit en vigueur au Chili, qui est basé sur des informations négatives

et contient quelques éléments de données positives, les décisions d'octroi de crédit basées sur des informations complètes sont bien meilleures que celles des systèmes basés sur des informations exclusivement négatives. Une autre étude réalisée aux États-Unis a procédé à une simulation et à une comparaison des taux de défaillance sur les crédits approuvés n'utilisant qu'un modèle de cotation du crédit négatif, avec les taux de défaillance basés sur un modèle de cotation utilisant à la fois des informations positives et négatives. Selon cette étude, le taux de défaillance sur les prêts approuvés en utilisant un système constitué uniquement de données négatives était de 3,35%, alors que le taux de défaillance sur les prêts approuvés en utilisant des cotes basées sur des informations positives et négatives avait baissé à 1,9%, soit une diminution de 43% (voir figure 1.7 ci-dessous)<sup>36</sup>. Un exercice similaire a été réalisé en utilisant des données émanant du Brésil et de l'Argentine, et a produit des résultats similaires. L'intégration d'informations positives aurait permis aux banques argentines de réduire le taux de défaillance de 22% et aurait permis aux banques brésiliennes de réduire le taux de défaillance de 45% (voir figure 1.8 ci-dessous)<sup>37</sup>. Par conséquent, l'intégration d'informations positives aux modèles de cotation permet de produire de meilleures prévisions et d'améliorer la capacité des prêteurs à séparer les emprunteurs sûrs des emprunteurs à haut risque. Pour une banque disposant d'un portefeuille de

**Figure 1.7:** Incidence de l'inclusion d'informations positives sur les taux de défaillance, États-Unis



Source: IFC, tiré des données 2003 de Barron et Staten.

<sup>36</sup> Barron et al., 2003. Les figures illustrent la simulation des taux de défaillances sur les crédits pour un taux d'approbation de 60%. Les simulations étaient basées sur les données de l'un des plus grands bureaux d'information sur le crédit américains.

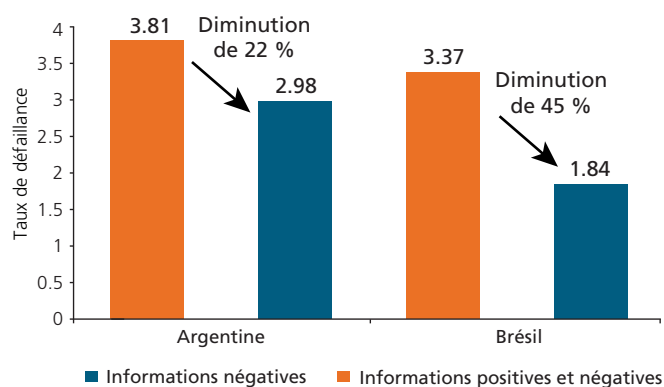
<sup>37</sup> Powell et al., 2004.



prêts de 100 millions de dollars des États-Unis, l'économie moyenne réalisée s'élève à 830 000 dollars en Argentine et à 1,5 million de dollars au Brésil<sup>38</sup>.

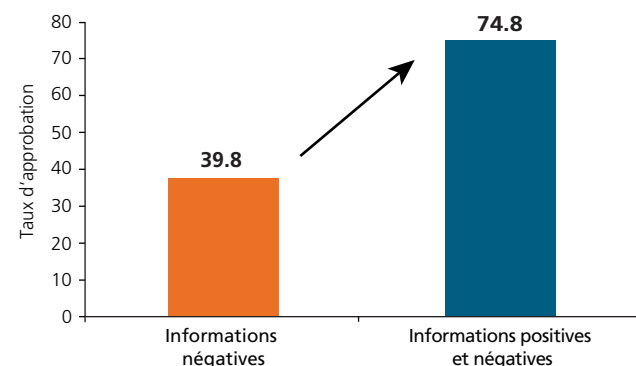
La figure 1.9 ci-dessous illustre comment l'intégration d'informations positives permet d'améliorer le taux d'approbation de 88 % dans la simulation basée sur des données émanant des États-Unis. L'étude a également révélé que le partage d'informations positives provenant d'une catégorie de sources plus large permettrait également

**Figure 1.8:** Incidence de l'inclusion d'informations positives sur les taux de défaillance, Argentine et Brésil



Source: IFC, tiré des données 2004 de Powell, Mylenko, Miller et Majnoni.

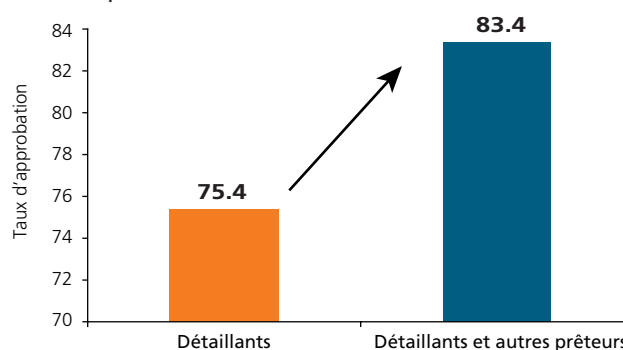
**Figure 1.9:** Incidence de l'inclusion d'informations positives sur l'approbation des crédits



Source: IFC, tiré des données 2003 de Barron et Staten.

d'apporter des améliorations opérationnelles significatives en réduisant les taux de défaillance ou en augmentant le volume des prêts octroyés à de nouvelles catégories d'emprunteurs (voir figure 1.10 ci-dessous)<sup>39</sup>.

**Figure 1.10:** Incidence de l'inclusion d'informations positives sur l'approbation des crédits par les détaillants et autres prêteurs



Source: IFC, tiré des données 2003 de Barron et Staten.

Le *credit reporting* bénéficie aux petites comme aux grandes institutions. L'étude, basée sur les données de l'Argentine<sup>40</sup>, indique que si les petits prêteurs bénéficient davantage que les prêteurs plus importants du partage des informations, ces derniers enregistrent cependant une baisse substantielle des taux de défaillance lorsque l'information positive est utilisée. Les résultats peuvent certes varier d'un pays à l'autre et d'un prêteur à l'autre, mais les données isolées tout comme les données empiriques disponibles tendent à indiquer que le partage des informations et le recours à la cotation du crédit permettent aux grandes banques comme aux petites banques de réduire sensiblement les taux de défaillance et/ou d'augmenter le volume des prêts octroyés (voir figure 1.11 ci-dessous).

En résumé, les rapports de crédit qui ont le pouvoir prédictif le plus élevé combinent des informations positives et négatives émanant aussi bien des banques que des prêteurs autres que bancaires. Les bureaux d'information sur le crédit ou

<sup>38</sup> Turner, 2010.

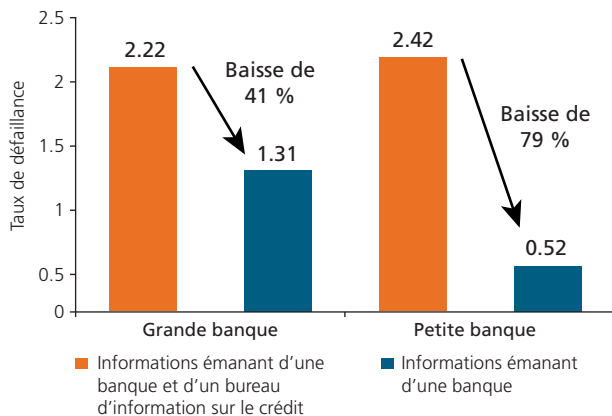
<sup>39</sup> Ibid. La simulation démontre qu'un prêteur présentant un taux d'approbation de 60% pouvait réduire les taux de défaillance de 28%. Si le taux de défaillance est utilisé comme objectif, la banque pourrait approuver les demandes de 11% de plus de clients avant d'atteindre le taux visé de 3 % de défaillances.

<sup>40</sup> Ibid.



centrales des risques fragmentés par branche d'activité, qui ne fournissent que des informations négatives, produisent des rapports qui ont un pouvoir prédictif moindre et qui conduisent souvent à une évaluation inexacte du risque de crédit (voir figure 1.12 ci-dessous).

**Figure 1.11:** Incidence de l'augmentation du nombre de sources d'information sur les taux de défaillance



Source: IFC, tiré des données 2003 de Barron et Staten.

**Figure 1.12:** Incidence des types et sources d'informations sur le pouvoir prédictif

Types d'informations / Sources d'informations	Informations positives et négatives	Informations négatives
Informations « complètes » (informations partagées par les banques, les détaillants, les IFNB)	Pouvoir prédictif élevé (par exemple États-Unis d'Amérique, Royaume-Uni, Inde)	Pouvoir prédictif moindre (par exemple Australie, Swaziland)
Informations « fragmentées » (par exemple informations uniquement partagées entre banques ou entre détaillants)	Pouvoir prédictif moindre (par exemple Mexique, Koweït)	Moindre pouvoir prédictif (par exemple Malaisie, Botswana)

Source: IFC 2012

## 1.4 Crédit responsable et éducation financière

À la suite de la crise financière de 2007-2008, une plus grande prise de conscience de l'importance des infrastructures financières et de leurs lacunes a pu être observée. Si ces infrastructures permettent de réduire le risque et permettent également aux intermédiations financières de gagner en efficacité, il arrive aussi parfois qu'elles contribuent à des situations dans lesquelles des risques excessifs sont pris. Dans le cas du *credit reporting*, les cotations du crédit ont été montrées du doigt pour avoir contribué à la crise des *subprimes* (prêts hypothécaires à risque) aux États-Unis, les prêteurs hypothécaires ayant pris des décisions de prêt uniquement fondées sur les cotes de crédit, et les répercussions ayant affecté l'ensemble de la communauté financière mondiale. Pour donner une perspective plus équilibrée, la crise a mis en avant la nécessité d'une réglementation plus stricte et d'une supervision plus importante des systèmes d'information sur le crédit, ainsi que du recours à différents produits et services fournis par ces systèmes. Néanmoins, l'un des éléments importants à retenir de cette crise financière et des crises régionales qui ont suivi est que le partage d'informations entre les créanciers est essentiel pour garantir une gestion plus précise du portefeuille et une meilleure évaluation du risque, et pour identifier d'éventuels problèmes d'endettement et allouer plus efficacement les capitaux.

Un autre changement essentiel survenu depuis la crise est l'intensification des efforts entrepris dans le monde pour mieux sensibiliser les consommateurs et leur compréhension de ce qu'un système d'information sur le crédit représente, de son utilité pratique et de la façon dont il les affecte, parallèlement à des efforts visant à éduquer les consommateurs sur les droits et obligations qui en découlent et à améliorer, d'un point de vue général, leurs capacités financières<sup>41</sup>. Il se peut que les consommateurs ne comprennent pas vraiment les modalités du prêt et

<sup>41</sup> L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) définit la capacité financière comme le processus par lequel des consommateurs de produits et services financiers améliorent leur compréhension de ces produits et concepts et, grâce à des informations, des instructions et des conseils objectifs, développent les compétences et la confiance nécessaires pour mieux comprendre les risques et opportunités financières qui se présentent à eux, prendre des décisions éclairées, savoir où trouver de l'aide et prendre d'autres mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier. Voir OCDE 2005 et Banque mondiale et al., 2009.

les différentes options de tarification à leur disposition, ou les répercussions associées à l'acceptation de plusieurs produits financiers lorsqu'un système d'information sur le crédit existe. De plus, l'incapacité des consommateurs à faire appliquer leurs droits, qu'il s'agisse de choses aussi simples que de contredire les informations enregistrées ou de remettre en question une décision négative, est souvent la conséquence de l'ignorance de ces droits.

À présent que les marchés financiers du monde entier cherchent à adopter des pratiques financières plus responsables, il est reconnu que les fournisseurs de service de *credit reporting* ont un rôle à jouer en aidant les consommateurs à acquérir les compétences nécessaires pour contrôler leurs finances personnelles et mieux comprendre le rôle des informations de crédit dans le secteur des services

financiers. Nombre de fournisseurs de service de *credit reporting* ont pleinement embrassé le concept d'éducation des consommateurs et ont intégré des programmes d'éducation financière à leur stratégie d'entreprise (voir encadré 1.1 ci-dessous).

Étant donné que les fournisseurs de service de *credit reporting* recueillent des informations personnelles concernant des particuliers qui empruntent, ils doivent protéger les droits au respect de la confidentialité de ces personnes. Ces dernières devraient savoir que leurs informations sont recueillies, la façon dont elles sont recueillies et quelles sont celles qui sont utilisées ou peuvent être utilisées en vertu du cadre juridique et réglementaire de leur pays. Elles devraient être assurées que les données les concernant sont conservées de manière sécurisée et ne tomberont pas entre de mauvaises

### Encadré 1.1: Éduquer les emprunteurs au concept de credit reporting

En 2006, le bureau d'information sur le crédit panaméen, Asociación Panameña de Crédito (APC), a mis en place un programme nommé Finanzas Bajo Control (FBC - les finances sous contrôle) afin d'apprendre aux emprunteurs du pays à gérer leurs finances et de les tenir informés du rôle du bureau d'information sur le crédit. Avant de mettre ce programme en place, l'APC a entrepris une analyse détaillée de la population des consommateurs afin de mieux comprendre ses besoins. À partir de cette analyse, l'APC a élaboré un plan d'action accompagné d'un budget détaillé, développé un ensemble de thèmes fondamentaux et cerné les voies permettant de transmettre ces informations. Le programme pilote a été lancé dans un environnement contrôlé et testé auprès d'un nombre limité de clients.

Depuis son lancement en 2006, le programme FBC a utilisé différents moyens pour communiquer ses messages aux emprunteurs, notamment des sessions de conseil en face à face, la mise en place d'un site internet dédié à la fourniture d'informations aux consommateurs<sup>42</sup>, l'organisation de webinaires et de séminaires, le recours aux médias de masse comme les programmes radios et les spots publicitaires, la presse gratuite et les médias sociaux comme YouTube, Facebook et Twitter. Le programme a dispensé 1,4 million de sessions en face à face avec des consommateurs sur une période de huit ans. Le site internet a enregistré 174 000 visites en 2012, et 15% des consommateurs dont les données étaient communiquées au bureau d'information sur le crédit ont affirmé avoir consulté leur rapport en ligne. Grâce aux webinaires, séminaires, événements d'entreprise et salons, le FBC a permis de former plus de 5 000 personnes. Le programme a créé plus de 50 programmes télévisés et des millions d'« astuces » régulièrement diffusées sur les ondes radio. Il publie des articles sur le credit reporting et des astuces pour améliorer ses antécédents de crédit en utilisant des organes de la presse gratuite au moins une fois par mois, et publie une chronique régulière fournissant des conseils financiers aux consommateurs dans la presse gratuite. Plus récemment, le programme s'est intégré aux sites de réseaux sociaux comme Twitter, Facebook et YouTube, et se constitue doucement une base de personnes qui le suivent.

<sup>42</sup> Site internet de l'Asociación Panameña de Crédito. [www.miapc.com](http://www.miapc.com).



mains. Elles doivent également pouvoir accéder à leurs dossiers et être autorisées à contester les informations qu'elles considèrent incorrectes dans les rapports les concernant<sup>43</sup>.

## 1.5 Principes généraux du *credit reporting*

Si les systèmes d'information sur le crédit connaissent un développement rapide dans le monde, il n'existait pas jusqu'à récemment de normes internationales permettant de guider de manière systématique les protagonistes pour les aider à faire face aux défis associés au développement et au fonctionnement de ces systèmes. En 2008, le Groupe de la Banque mondiale, avec l'aide de la Banque des règlements internationaux, a lancé le Groupe de travail chargé de la mise en place de normes relatives au *credit reporting* afin de développer des directives et des normes universelles applicables aux systèmes d'information sur le crédit. Le Groupe de travail se composait de représentants des banques centrales et autres organismes de contrôle financier et privés, d'organisations multilatérales impliquées dans le *credit reporting* et de fournisseurs de service de *credit reporting* internationaux. Le Groupe de travail s'est également appuyé sur la grande expérience de l'équipe de l'IFC travaillant sur les bureaux d'information sur le crédit. Certaines institutions (groupe de « Niveau 2 »), bien que n'étant pas des membres officiels du Groupe de travail, ont été consultées au cours de la préparation des Principes. Il s'agissait d'autres associations de l'industrie, d'opérateurs du secteur privé, d'universitaires et de professionnels. Le

rapport a également été diffusé afin que le public puisse le consulter<sup>44</sup>. Le Groupe de travail avait pour tâche de définir un ensemble de principes directeurs pouvant être utilisés afin de promouvoir la meilleure pratique dans tout environnement de partage des informations de crédit, en tenant compte de l'équilibre qui existe entre la nécessité pour l'industrie des services financiers et les organismes de supervision financière d'accéder aux données et les droits des particuliers/entreprises auxquels ces données se rapportent.

Le Groupe de travail a publié les *General Principles for Credit Reporting* en septembre 2011, un ensemble de principes permettant de guider le développement de systèmes d'information sur le crédit, destiné aux décideurs, organismes de contrôle, organismes de supervision, fournisseurs d'informations de crédit, fournisseurs de service de *credit reporting* et consommateurs<sup>45</sup>. En plus des cinq grands principes généraux définis par le Groupe de travail, ce dernier a identifié et développé un ensemble de rôles applicables à chacune des parties prenantes des systèmes d'information sur le crédit ainsi que des recommandations visant à superviser efficacement ces systèmes.

Bien que les Principes généraux fournissent des directives, ils ne privilégient aucun modèle particulier de développement de système d'information sur le crédit. Selon l'expérience de l'IFC, les meilleures solutions sont adaptées en tenant compte des principes généraux ainsi que de l'environnement du marché du crédit propre à un pays. Pour plus d'informations, il faut se référer aux *General Principles for Credit Reporting*<sup>46</sup>.

<sup>43</sup> Dans le cas des fournisseurs de service de *credit reporting* qui recueillent des données en vue d'assurer la fonction de surveillance prudentielle, les personnes sur lesquelles portent les données n'ont pas les mêmes droits en termes d'accès et de contestation des erreurs.

<sup>44</sup> Une liste complète des membres du Groupe de travail et des organisations auxquelles ils appartiennent figure à l'annexe 6 de Banque mondiale, 2011a.

<sup>45</sup> Voir Banque mondiale, 2011a.

<sup>46</sup> Ibid.





# Données de base sur le *credit reporting*



Un fournisseur de service de *credit reporting* est une entité qui assure la gestion d'un échange d'informations de crédit en réseau. Un échange d'informations de crédit en réseau est un mécanisme permettant de recueillir des informations de crédit, de les traiter puis de les divulguer à ceux qui utilisent les données; il permet également de développer des services à valeur ajoutée à partir de ces données<sup>47</sup>.

Les fournisseurs de service de *credit reporting* diffèrent des agences de notation, telles que Standard & Poors, Moddy's et Fitch, qui recueillent des informations financières sur les grandes entreprises, effectuent des analyses détaillées des opérations, des finances et de la gouvernance de ces entreprises, puis attribuent des notes. Les fournisseurs de service de *credit reporting* s'intéressent à des créanciers plus modestes, ils se concentrent sur les antécédents de remboursement des crédits et s'appuient sur l'analyse statistique d'un grand nombre d'emprunteurs, plutôt que sur une analyse minutieuse des entreprises considérées individuellement.

## 2.1 Taxonomie des fournisseurs de service de *credit reporting*

L'industrie mondiale du *credit reporting* peut globalement être divisée en trois groupes homogènes mais non exclusifs: les bureaux d'information sur le crédit, les centrales des risques et les agences de *credit reporting* sur les entreprises. La teneur des bases de données, la clientèle et les produits et services associés fournis par ces trois types de prestataires

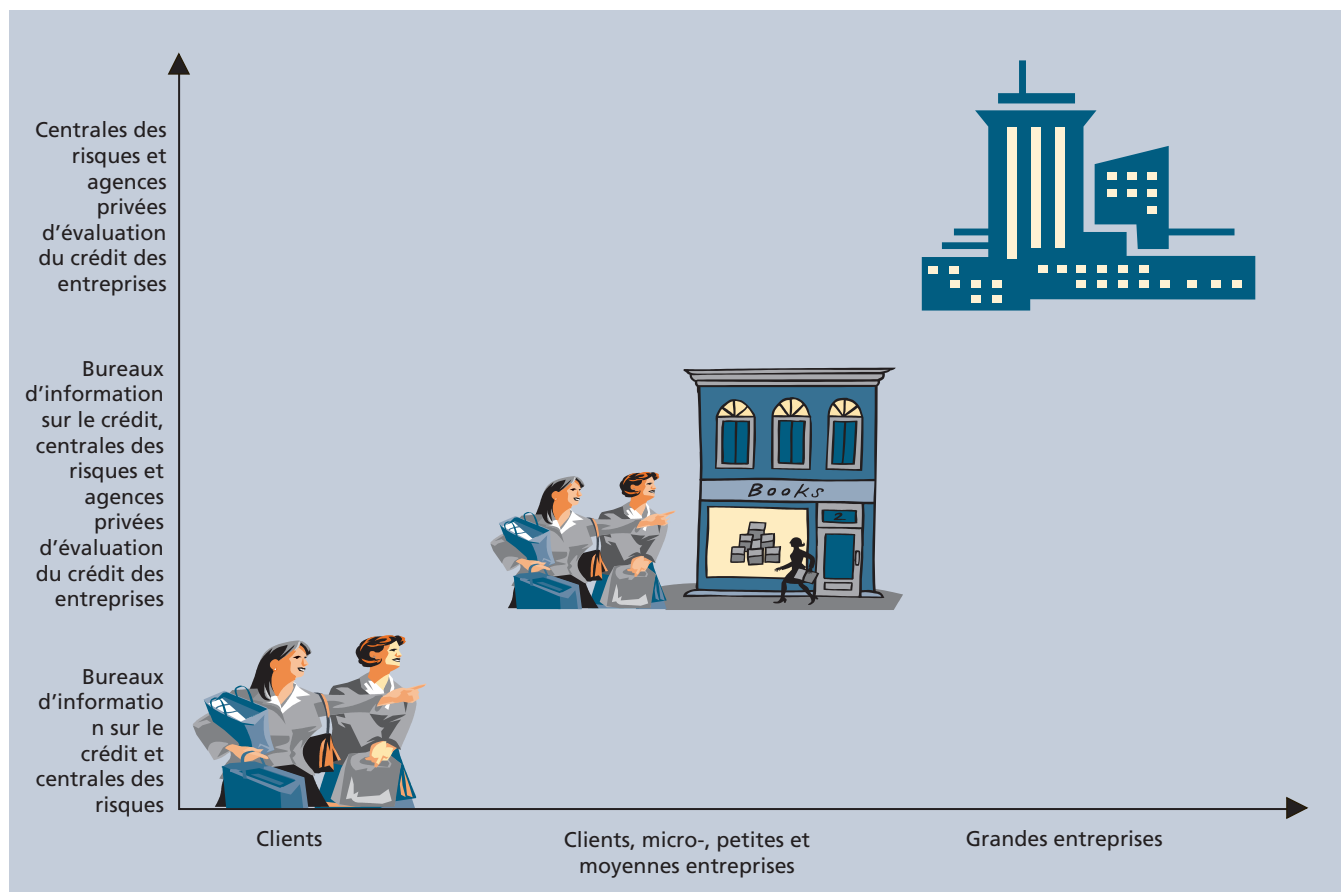
de services varient d'un pays à l'autre. La figure 2.1 ci-après présente les différents marchés servis par ces entités et le degré de recoupement qui existe entre eux. Des différences sont observées entre les trois types d'entités en termes de forces et de faiblesses, de modèles d'exploitation et de marchés desservis. Ces trois types de prestataires de services peuvent coexister sur un marché donné en fonction de la taille du marché, des préférences de ce dernier, du degré de développement financier et de la culture de crédit. Aucune solution n'est supérieure à l'autre, quel que soit le marché.

### 2.1.1 Bureaux d'information sur le crédit

Les bureaux d'information sur le crédit, généralement détenus et gérés par le secteur privé, fournissent des informations de crédit concernant des emprunteurs individuels et des MPME à tout un éventail de prêteurs. Ils recueillent les informations sous une forme standardisée auprès de différentes catégories de prêteurs, tels que les banques, les sociétés d'émission de cartes de crédit et d'autres institutions financières non bancaires. Ils recueillent et diffusent également un large éventail d'informations en libre accès comme les décisions de justice, les avis de faillite et les informations figurant dans les annuaires téléphoniques, ou facilitent l'accès aux bases de données de tierces parties comme les registres de garanties. Des informations sont également communiquées par des fournisseurs de données d'un nouveau genre, comme les prêteurs aux particuliers et les données de facturation fournies par les prestataires de services de gaz, d'eau, d'électricité, de câble, de téléphonie, d'internet et autres, permettant aux bureaux d'information sur le crédit de préparer des rapports de crédit de meilleure

<sup>47</sup> Ibid., voir Glossaire.

Figure 2.1: Marchés desservis par les fournisseurs de service de credit reporting



Source : IFC 2012.

qualité et plus détaillés. Selon les données de l'enquête *Doing Business*, plus de 40% des bureaux d'information sur le crédit disposaient d'informations fournies par des prestataires de services publics, et plus de 50% d'informations figurant dans les bases de données d'institutions de microfinance (voir figure 2.2 ci-après)<sup>48</sup>. Un tel élargissement des sources de données bénéficie aux emprunteurs qui ne possèdent pas de compte en banque et aux MPME, leur permettant ainsi de développer des antécédents de crédit sans qu'il leur soit nécessaire de disposer d'un accès formel au crédit, et de surmonter ainsi la difficulté résidant dans l'impossibilité d'avoir droit au crédit en l'absence d'antécédents de crédit.

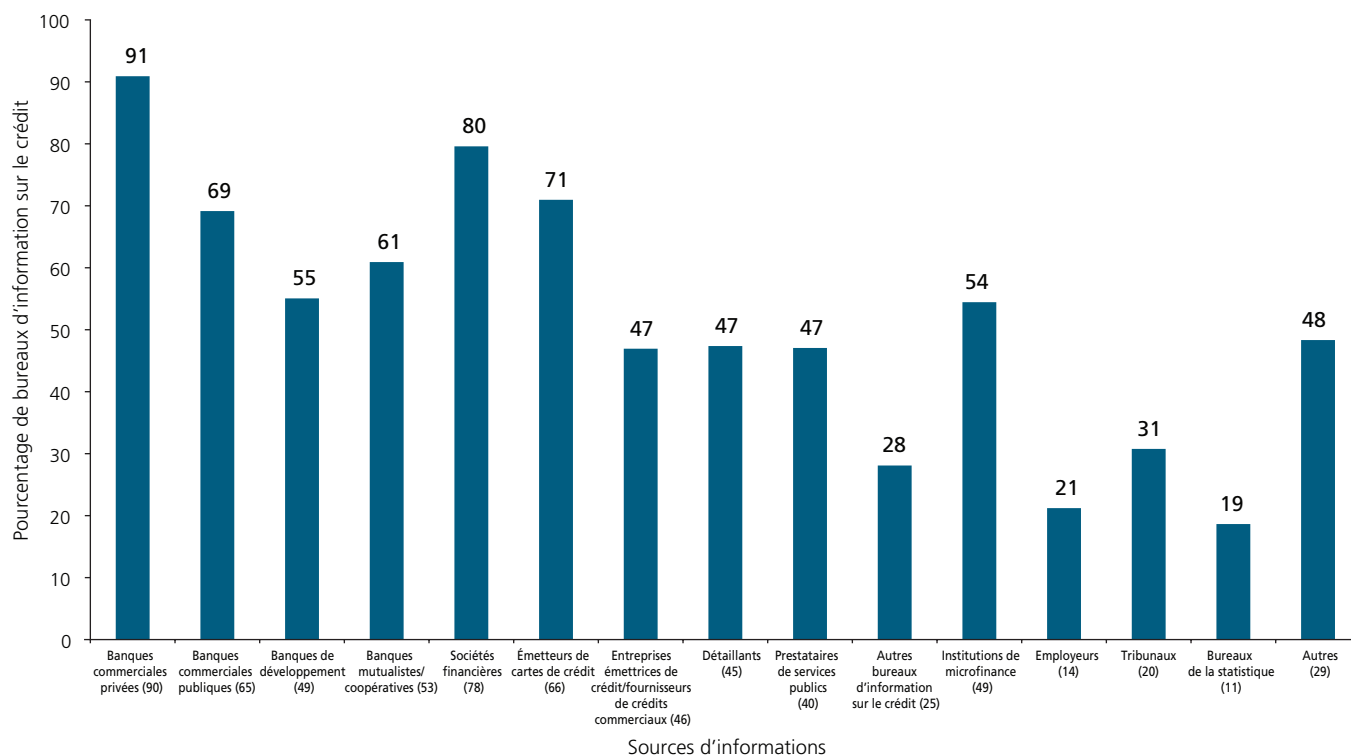
Une fois les données recueillies, celles-ci sont vérifiées par recoupement afin de produire un rapport de crédit sur chaque emprunteur, qui est ensuite vendu aux prêteurs.

Le rapport contient un profil détaillé des informations personnelles relatives à un emprunteur ou un emprunteur potentiel et des informations sur ses comptes de crédit. La section du rapport consacrée aux informations personnelles inclut généralement le nom de famille de l'emprunteur, son nom de famille antérieur, son numéro d'identification (comme son numéro de sécurité sociale ou autre numéro d'identification national), sa date de naissance, ses adresses, la liste des emplois antérieurs, les alertes (comme le vol d'une carte d'identité ou les blocages pour raison de sécurité) et la date de mise à jour des informations. La section récapitulative des crédits contient des informations sur tous les comptes de crédit (ouverts et clos) que l'emprunteur a pu avoir et évalue si ces comptes sont en règle (les sommes dues antérieures et l'historique du comportement de paiement), et toutes les demandes de renseignements concernant l'emprunteur

<sup>48</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».



**Figure 2.2:** Sources d'information des bureaux d'information sur le crédit



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

au cours des derniers temps. Généralement, les rapports incluent également les antécédents de remboursement, notant les paiements sur une période de 12 à 24 mois<sup>49</sup>. La figure 2.3 ci-après illustre les différents types d'informations que les bureaux d'information sur le crédit recueillent sur les particuliers.

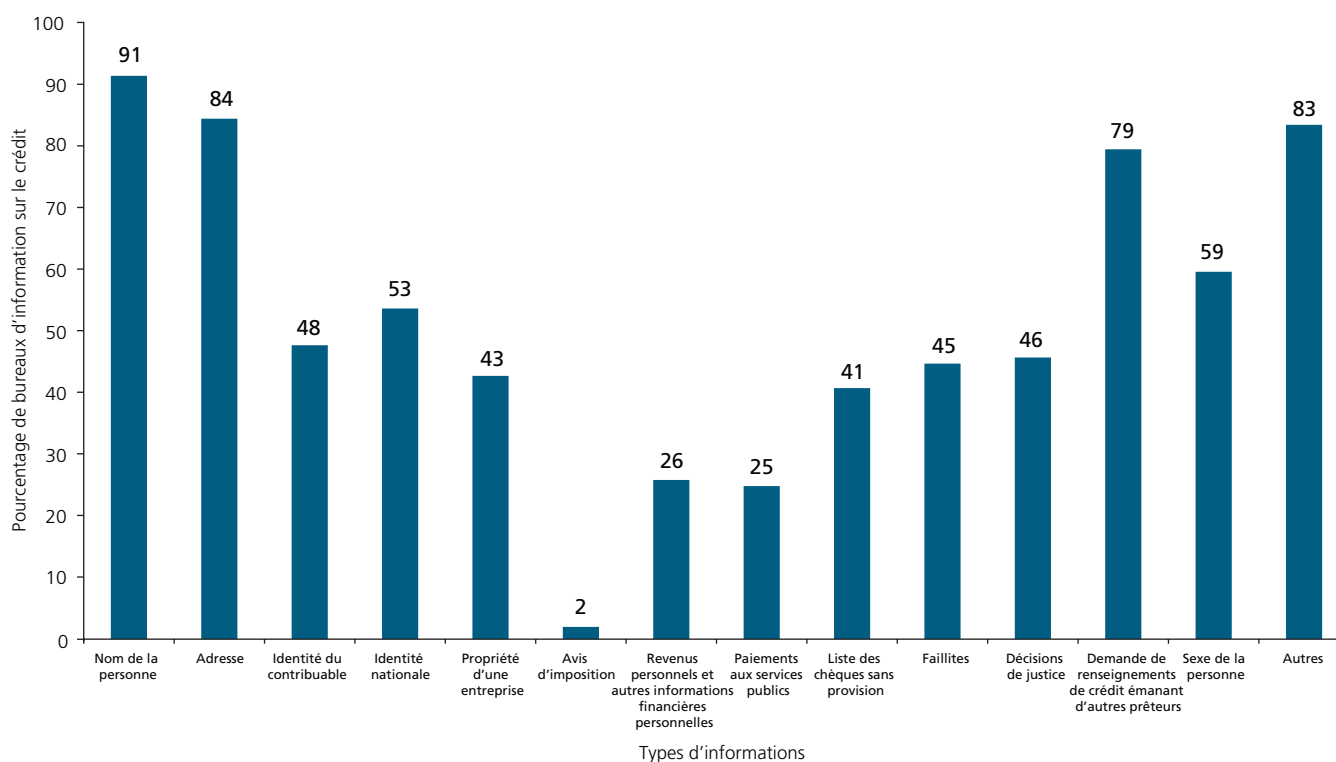
Les antécédents de crédit des emprunteurs sont souvent enregistrés en termes de paiements manqués dans un format similaire à celui présenté à la figure 2.4 ci-dessous. Le rapport de crédit contient également des informations sur les recouvrements de créances en souffrance et des informations issues de tous les registres disponibles, telles que les décisions de justice et les jugements de faillite. Dans de nombreux pays, les rapports de crédit attribuent une note de crédit: il s'agit de la probabilité statistique qu'un emprunteur respecte ses obligations selon différentes caractéristiques (voir section 6.3 ci-après).

Les rapports sont généralement mis à la disposition des prêteurs par voie électronique, et la plupart des grands créanciers d'aujourd'hui s'organisent pour que les rapports de crédit alimentent directement leurs systèmes de traitement et leurs logiciels d'exploitation. Les prêteurs rémunèrent le bureau d'information sur le crédit pour les rapports de crédit fournis par le biais de cotisations ou de commission à l'acte, avec d'importantes réductions sur la quantité, ou une combinaison des deux.

Dans le passé, les bureaux d'information sur le crédit se contentaient de recueillir des informations sur les particuliers. Depuis quelques années, avec le développement des petits prêts aux entreprises et les progrès réalisés en matière de technologie de l'information, un plus grand nombre de bureaux d'information sur le crédit peuvent recueillir des informations et vendre des rapports sur les petites entreprises. Selon les données de l'enquête

<sup>49</sup> Ibid.

Figure 2.3: Informations recueillies par les bureaux d'information sur le crédit au niveau des particuliers



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

Figure 2.4: Exemple d'historique des paiements

Historique des paiements – Périodes d'observation		
2012	2010	2009
MAMFJ	DNOSAJ JMAMFJ	DNOSAJ J
42 111	111 11321 2121	11 23145

↑ Dernière comptabilisation des paiements (pointant vers 42 111)

↑ Lire les antécédents de droite à gauche (pointant vers l'ensemble de la ligne)

↑ Dernière comptabilisation disponible (pointant vers 11 23145)

- 1 Paiement effectué en temps voulu
- 2 Paiement effectué avec un retard de 1 à 29 jours
- 3 et plus indique un retard de paiement plus important

Source: IFC 2012.

*Doing Business*<sup>50</sup>, plus de 80% des 100 bureaux d'information sur le crédit ayant répondu disposaient au moins de quelques informations sur les entreprises (voir figure 2.5 ci-après). Lorsqu'un bureau d'information sur le crédit collecte à la

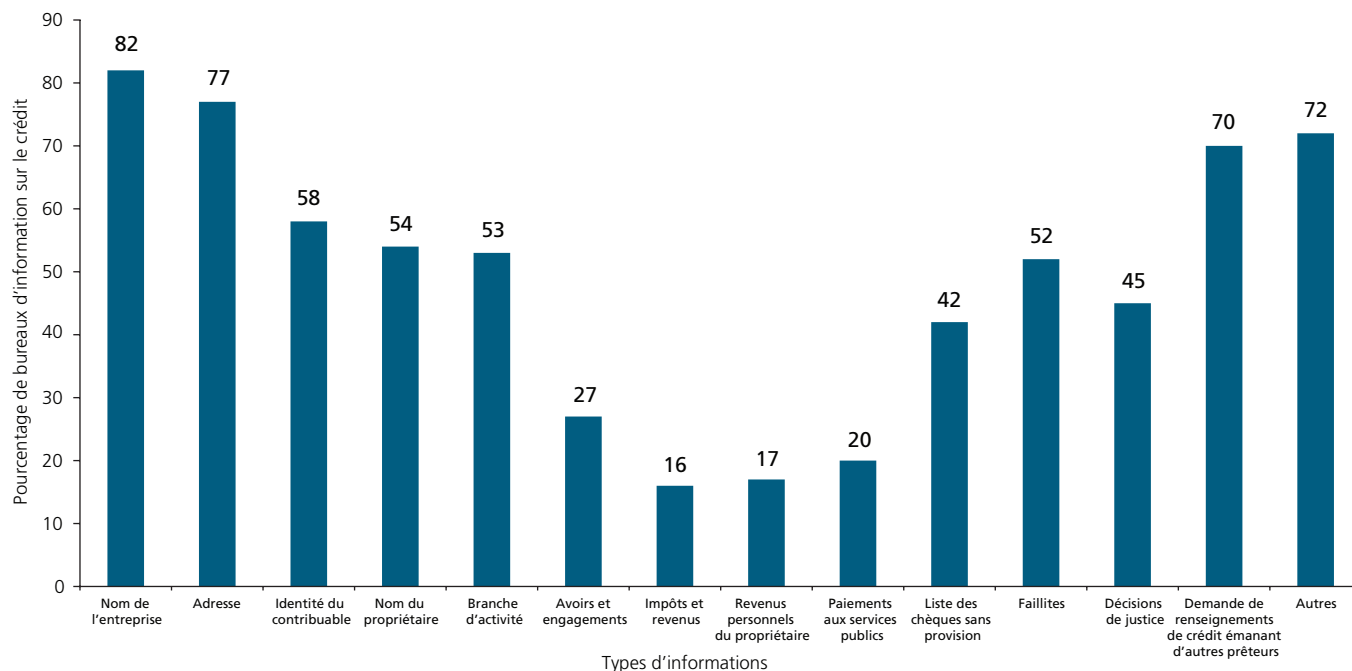
fois des données sur les particuliers et sur les entreprises, il a l'avantage de combiner l'évaluation d'une entreprise et de son propriétaire. Les antécédents de crédit du propriétaire d'une petite entreprise constituent une variable prédictive importante du risque de crédit associé à la petite entreprise, les propriétaires de petites entreprises mêlant souvent finances personnelles et professionnelles. Nombre de particuliers garantissent personnellement les prêts souscrits pour leurs entreprises. Cependant, dans de telles situations, il est nécessaire de tenir compte et de respecter toutes les lois et réglementations relatives aux droits au respect de la confidentialité, et de s'assurer que les données personnelles ne sont utilisées qu'à des fins autorisées spécifiées dans le cadre juridique et réglementaire, ou qu'elles sont uniquement fournies aux utilisateurs pour lesquels l'accès à ces données est autorisé par la loi.

Si les bureaux d'information sur le crédit ont accès à un important éventail de données et fournissent une large

<sup>50</sup> Ibid.



**Figure 2.5:** Informations recueillies par les bureaux d'information sur le crédit au niveau des entreprises



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

gamme de services afin d'aider les prêteurs à prendre leurs décisions, le modèle économique se fonde généralement sur la contribution volontaire d'informations de la part des fournisseurs de données (impliquant généralement un accord de réciprocité). Dans certaines juridictions, généralement au cours des premières étapes de formation de l'environnement du *credit reporting*, le concept du partage des informations pourrait se heurter à une résistance de la part de fournisseurs de données potentiels, notamment de la part d'institutions plus importantes qui résistent à l'idée de partager les données relatives à leurs clients par crainte de perdre leur part de marché. Dans ces circonstances, l'autorité de la banque centrale en tant que superviseur du système d'information sur le crédit ou organisme de supervision des prêteurs réglementés peut avoir, par sa capacité à encourager la participation dans le cadre du partage des données, un effet catalyseur important sur l'instauration de bonnes pratiques. Il semblerait qu'une tendance se développe, les juridictions imposant aux entités réglementées de partager leurs données et de recourir aux services des bureaux d'information sur le crédit. Selon les données de l'enquête

*Doing Business*<sup>51</sup>, 42% des entités sondées ont affirmé que la loi exigeait la fourniture obligatoire d'informations au bureau d'information sur le crédit au moins par les banques, et 39% ont affirmé que lesdites institutions financières (y compris les banques) étaient dans l'obligation de consulter un bureau d'information sur le crédit. Parallèlement à la participation obligatoire, l'organisme de réglementation devrait également être habilité à faire appliquer la participation et contrôler la conformité.

### 2.1.2 Centrales des risques

Par le passé, les centrales des risques étaient destinées à des fins différentes de celles des bureaux d'information sur le crédit. La plupart des centrales des risques étaient à l'origine des bases de données internes de la banque centrale d'un pays et étaient, et restent encore dans de nombreux cas, utilisées comme mécanismes de supervision pour identifier le risque systémique présent dans les portefeuilles de prêt des institutions financières réglementées. À ce titre, ces bases de données se rapportaient essentiellement aux engagements

<sup>51</sup> Sur la base des Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».



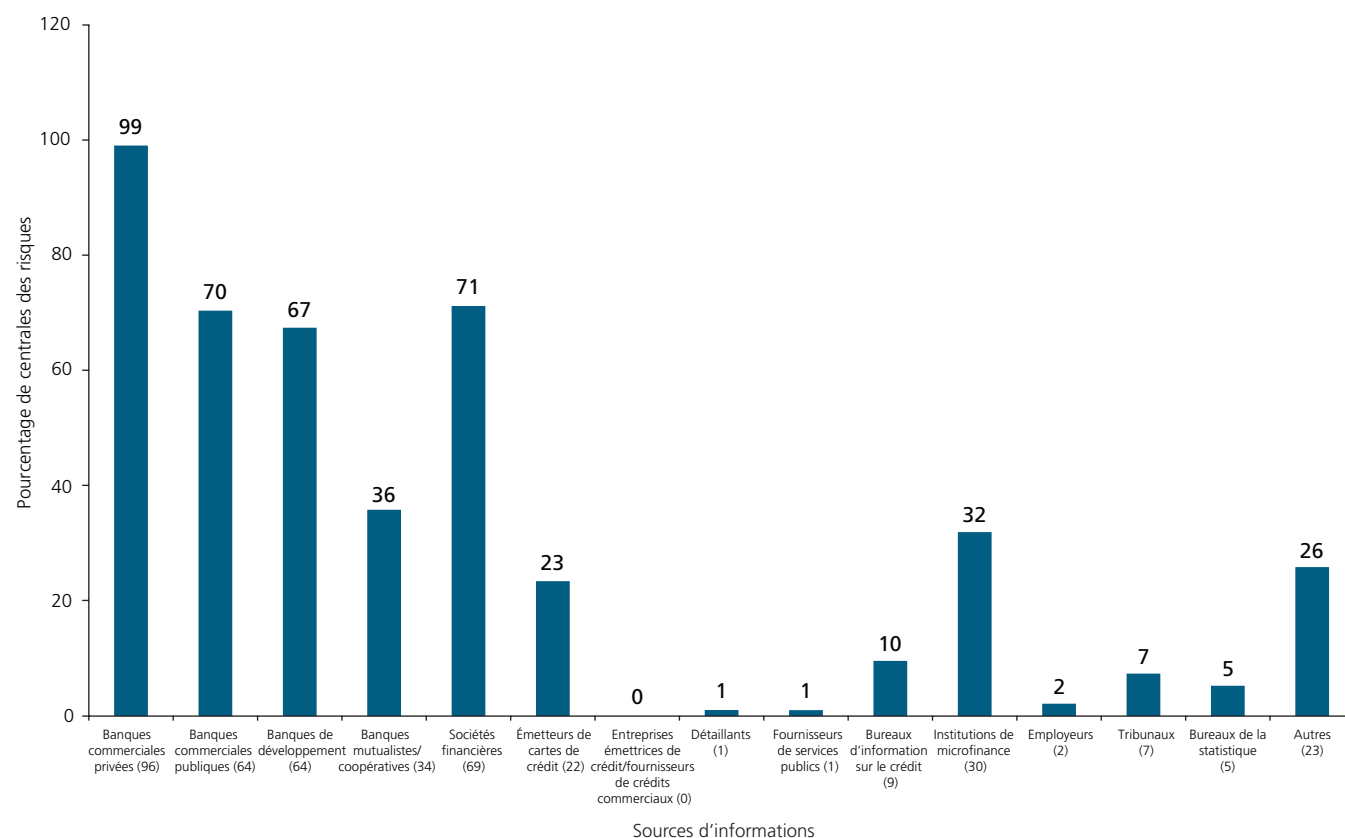
de crédit importants, dont le seuil était supérieur à 5 000 dollars américains<sup>52</sup>. À l'origine, les informations contenues dans les centrales des risques étaient uniquement utilisées en interne, mais en l'absence d'autres fournisseurs de services de *credit reporting* dans de nombreux pays (Chine, France, Malaisie et Indonésie), les informations contenues dans les centrales des risques ont, au fil du temps, été mises à la disposition des prêteurs réglementés sous la forme de rapports de crédit. Avec l'essor du crédit à la consommation, les seuils de crédit ont été réduits ou annulés, et dans certains pays (France, Argentine, Espagne, Pérou, Italie et Belgique), la centrale des risques propose désormais des produits et services similaires à ceux des bureaux d'information sur le crédit.

Généralement, toutes les institutions financières réglementées sont dans l'obligation de fournir des données à la centrale des risques (voir figure 2.6 ci-après). En retour,

la centrale des risques fournit un rapport de crédit à toutes les institutions financières réglementées lui fournissant des informations, rapport présentant les expositions au risque agrégées des entités réglementées. La couverture de la centrale des risques tend à être limitée par la couverture des fournisseurs de données (les prêteurs réglementés uniquement). L'opérateur de la centrale des risques (souvent une banque centrale ou une autre autorité) n'a pas de pouvoir réglementaire sur les secteurs non réglementés, tels que les IMF non réglementées; les informations fournies par une centrale des risques, si elles s'avèrent suffisantes à des fins de surveillance prudentielle et de contrôle, pourraient donc ne pas répondre aux besoins des utilisateurs dans le cadre des procédures d'octroi de crédit.

Les centrales des risques recueillent des données concernant à la fois les particuliers et les entreprises. Les informations recueillies portant sur les particuliers incluent généralement

Figure 2.6: Sources d'informations des centrales des risques



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

<sup>52</sup> Ibid.



des données d'identification, des données sur le type de crédit et ses caractéristiques, des données négatives, des données sur les garanties et des données sur les antécédents de paiement (voir figure 2.7 ci-après).

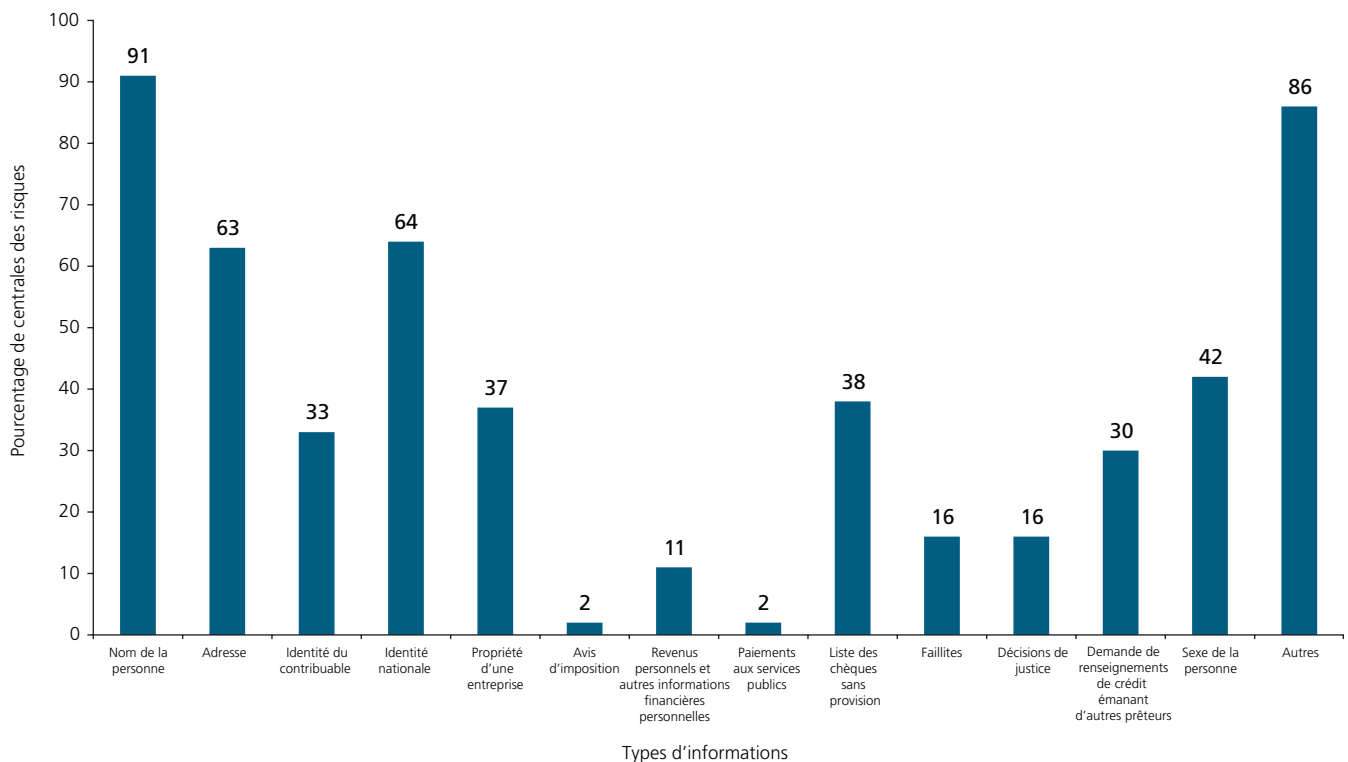
Les informations concernant les entreprises recueillies par les centrales des risques incluent généralement des données d'identification, des données sur le propriétaire de l'entreprise, des données sur le type de crédit et ses caractéristiques, des données négatives et des données sur les antécédents de paiement (voir figure 2.8 ci-après).

Les centrales des risques fournissent en général des rapports de crédit à faible coût ou gratuits aux prêteurs. Sur les 82 centrales des risques ayant fourni des informations, dans le cadre de l'enquête *Doing Business*, sur les coûts qu'elles facturaient pour la consultation des données, seules 14 ont fait état d'une commission<sup>53</sup>.

### 2.1.3. Agences de *credit reporting* sur les entreprises

Les agences de *credit reporting* sur les entreprises fournissent des informations sur les entreprises, notamment les entreprises individuelles, les partenariats et les sociétés, émanant de sources publiques, recueillies dans le cadre d'enquêtes directes, et les comportements de paiement tels que rapportés par les fournisseurs et les prêteurs commerciaux. Les agences de *credit reporting* sur les entreprises traitent avec des entreprises plus modestes en termes de taille et de bénéfices que les sociétés dont s'occupent les agences de notation de crédit. Les informations recueillies par le biais de ces agences de *credit reporting* sur les entreprises sont généralement utilisées à des fins d'évaluation du risque de crédit ou de cotation du crédit, ou pour d'autres raisons comme l'extension des crédits commerciaux.

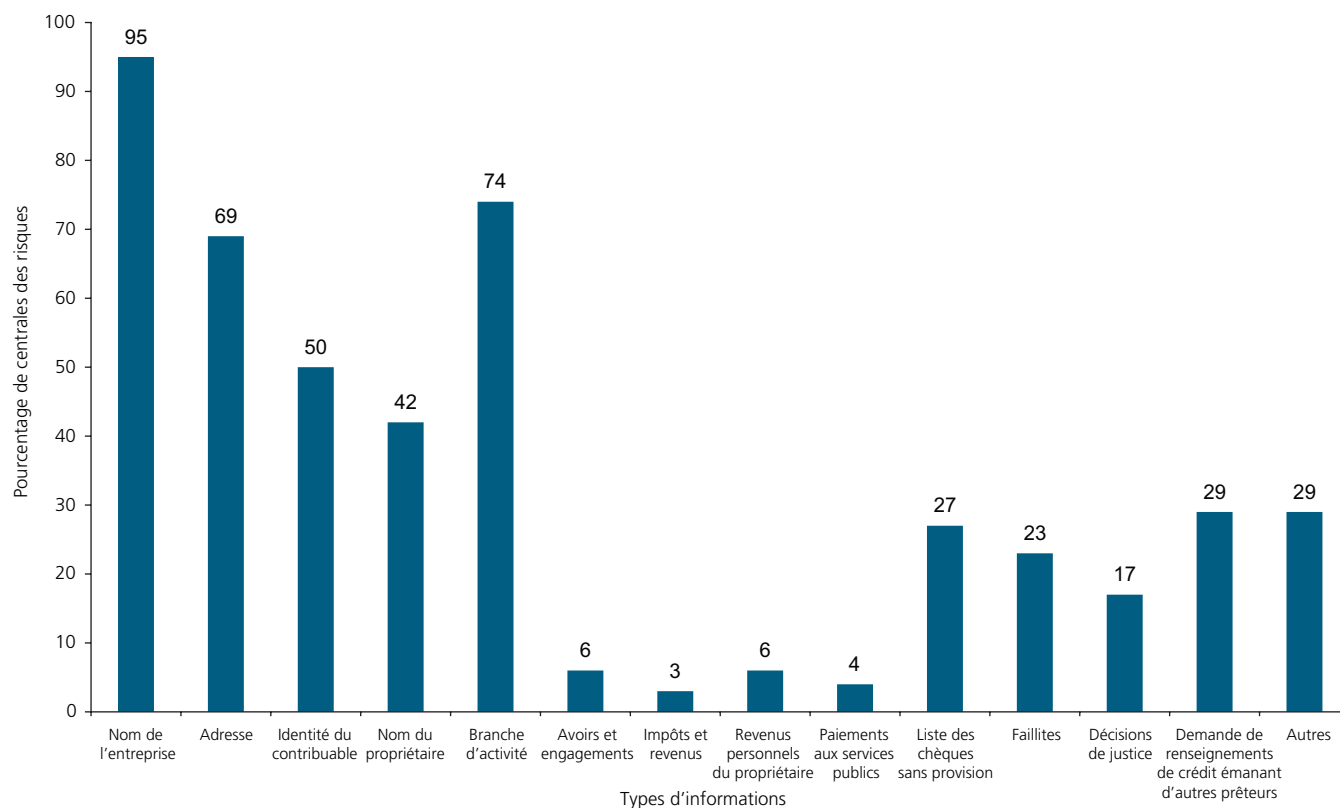
**Figure 2.7:** Informations recueillies par les centrales des risques au niveau des particuliers



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

<sup>53</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».

Figure 2.8: Informations recueillies par les centrales des risques au niveau des entreprises



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

Le *credit reporting* sur les entreprises diffère du *credit reporting* sur les particuliers à divers égards. Les informations détenues par les agences de *credit reporting* sur les entreprises n'incluent pas d'informations personnelles sensibles concernant les particuliers. L'ampleur des transactions que les agences de *credit reporting* sur les entreprises rapportent est également considérablement plus importante. La production de rapports de crédit sur les entreprises exige davantage de données sur les pratiques de paiement et financières que pour les emprunteurs particuliers. Si les bureaux d'information sur le crédit divulguent l'identité des fournisseurs de données afin de protéger les droits des emprunteurs particuliers, les fournisseurs de service de *credit reporting* sur les entreprises ne divulguent pas l'identité de leurs sources de données ou des destinataires des données à leurs clients.

Le *credit reporting* sur les entreprises peut couvrir les petites entreprises, mais les informations sont souvent limitées car le format du reporting n'est pas approprié aux petites entreprises. Comme il est indiqué plus haut, l'évaluation

des petites entreprises tire parti du lien avec les dossiers individuels de leurs propriétaires, car les petites entreprises tendent à ne pas produire d'états financiers mis à la disposition du public. Mais les agences de *credit reporting* sur les entreprises ne recueillent pas de données personnelles sur les particuliers. En outre, le coût d'un rapport sur une micro- ou petite entreprise est susceptible d'être élevé par rapport au montant du crédit. C'est pourquoi les micro- et petites entreprises tendent à être mieux servies par un bureau d'information sur le crédit.

Le chef de file mondial en matière de *credit reporting* sur les entreprises est Dun & Bradstreet, dont l'origine remonte à la Bourse de commerce, créée à New York en 1841. Autrefois, cette société remettait ses ouvrages de référence à ses abonnés avec le maximum de précautions en termes de sécurité. Aujourd'hui, elle transmet par voie électronique des informations de crédit concernant plus de 140 millions d'entreprises dans le monde. La Coface, qui est le deuxième assureur-crédit du monde, est entrée sur le marché



international en s'appuyant sur sa propre base de données sur le comportement de remboursement de centaines de milliers de moyennes entreprises, base de données qu'elle a développée dans le cadre de ses activités d'assurance contre le risque de crédit.

Bien que le champ des Principes généraux du *credit reporting* couvre les agences de *credit reporting* sur les entreprises, tous les principes ne s'appliquent pas à ces dernières. Jusqu'à présent, l'expérience de l'IFC s'est largement portée sur le soutien *credit reporting* concernant les consommateurs, les micro-, petites et moyennes entreprises, réalisé par les bureaux d'information sur le crédit et les centrales des risques. Le présent guide ne traite pas plus d'autres aspects du *credit reporting* sur les entreprises ou des agences de notation de crédit.

## 2.2 Structure du capital

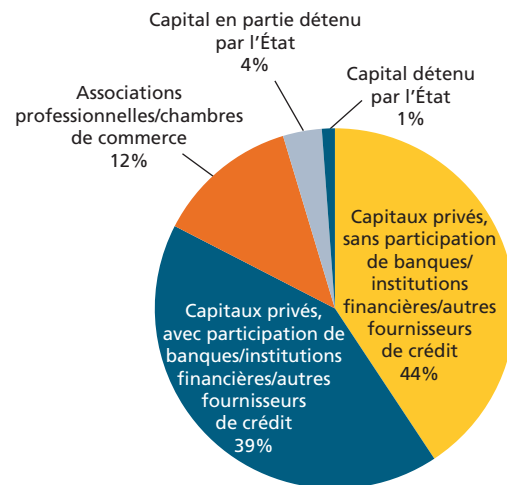
Les bureaux d'information sur le crédit et les centrales des risques exercent généralement des fonctions séparées. Les premiers ont pour principale mission de mettre à disposition des informations à des créanciers financiers et non financiers à des fins d'octroi de crédit, tandis que les secondes s'attèlent à soutenir la supervision bancaire tout en améliorant la qualité et la disponibilité des données destinées à des intermédiaires financiers supervisés. Il existe cependant des cas dans lesquels des bureaux d'information sur le crédit appuient la supervision bancaire et d'autres cas où des centrales des risques mettent leurs données à la disposition des créanciers sur le marché.

Conformément au classement général décrit ci-dessus, les centrales des risques ont davantage tendance à être détenues et exploitées par des entités du secteur public, comme une banque centrale ou autre autorité de supervision monétaire/financière, ces dernières étant directement responsables des fonctions de surveillance prudentielle et de contrôle des risques dans une économie. À l'inverse, selon sa fonction et l'éventail des parties prenantes impliquées, la structure du capital d'un bureau d'information sur le crédit peut appartenir à l'une des nombreuses catégories suivantes:

- Les bureaux d'information sur le crédit dont les actionnaires majoritaires ou minoritaires sont des banques et/ou d'autres créanciers
- Les bureaux d'information sur le crédit détenus et gérés par une entité spécialisée, dans laquelle les créanciers ne détiennent aucune participation
- Les bureaux d'information sur le crédit formés par une association ou une chambre de commerce, dont les activités sont la plupart du temps financées par des cotisations
- Les bureaux d'information sur le crédit partiellement détenus par des entités publiques
- Les bureaux d'information sur le crédit détenus en intégralité par des entités publiques (très rare).

Selon les données de l'étude *Doing Business*<sup>54</sup> réalisée sur 106 bureaux d'information sur le crédit dans 100 pays du monde, près de 44% d'entre eux ne présentaient aucune participation de banques, d'institutions financières ou d'émetteurs de cartes de crédit; 39% étaient détenus par des banques, des institutions financières ou des émetteurs de cartes de crédit; 12% étaient détenus par des associations de l'industrie ou chambres de commerce; et 4% seulement étaient partiellement détenus par l'État (voir figure 2.9 ci-dessous).

Figure 2.9: Structures du capital des bureaux d'information sur le crédit



Source: Calculs de l'IFC basés sur les indicateurs *Doing Business* (base de données) 2012.

<sup>54</sup> Ibid.

## 2.2.1 Propriétaires et actionnaires

Les propriétaires et actionnaires sont généralement les investisseurs fournissant le capital de départ nécessaire à un fournisseur de service de *credit reporting*, négociant et préparant les accords préalables à la constitution, louant les locaux ou en faisant l'acquisition, et préparant les contrats visant à couvrir les premiers besoins du fournisseur de service de *credit reporting*, comme l'acquisition de ressources technologiques et le recrutement du personnel nécessaire à la gestion des opérations quotidiennes. Ils peuvent également être des utilisateurs du service, par exemple quand le fournisseur de service de *credit reporting* est détenu par des banques affiliées. Les propriétaires et actionnaires potentiels peuvent être des banques, des partenaires techniques, des organismes publics et des investisseurs privés, comme décrit ci-dessous.

- **Les banques et autres institutions financières:** Il n'est pas rare que des banques soient des actionnaires des fournisseurs de service de *credit reporting*, à titre individuel ou collectif. Par exemple, l'Association des banques de Singapour détient une participation dans le bureau d'information sur le crédit de Singapour. L'Arabie saoudite, le Brésil, la Croatie, le Kazakhstan, la Pologne, la Roumanie, la Serbie et la Turquie comptent au nombre des pays dans lesquels un groupe de banques détient des bureaux d'information sur le crédit.
- **Les particuliers, partenaires techniques ou autres entités:** Des entrepreneurs ou des particuliers qui fournissent du capital-risque pour la constitution de fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent également en devenir actionnaires. Il s'agit par exemple de DP Information à Singapour, de Datacheck au Pakistan, de CompuScan en Afrique du Sud et de CRB Africa au Kenya. Nombre de fournisseurs de service de *credit reporting* ont des partenaires techniques afin de répondre aux besoins en technologies de l'information du système d'informations. Il n'est pas rare que des partenaires techniques soient des actionnaires de la société.
- **L'État:** Dans certains pays, des entités publiques (telles que la Banque centrale au Sri Lanka) ou des institutions financières du secteur public (comme en Inde et en Thaïlande), deviennent des actionnaires du

bureau d'information sur le crédit. À Dubaï, le bureau d'information sur le crédit est détenu par des entités publiques.

Les bureaux d'information sur le crédit dans lesquels les créanciers ne détiennent aucune participation, comme aux États-Unis, au Kenya et en Nouvelle-Zélande, sont généralement des structures efficaces puisque le *credit reporting* constitue leur principale activité et que le principal objectif des actionnaires est de maximiser la valeur de l'entreprise en développant ses opérations et en proposant de nouveaux produits et services innovants. Les conflits d'intérêt sont minimes car les relations du bureau avec ses membres et les utilisateurs sont motivées par des intérêts commerciaux.

Bien qu'il s'agisse de la structure idéale, celle-ci est souvent impossible à adopter dans les pays qui développent leur premier service de *credit reporting*, les prêteurs se montrant souvent réticents à l'idée de partager des informations, à moins qu'ils ne soient actionnaires (et partagent par conséquent le contrôle). Les prêteurs se montrent souvent réticents à partager les informations concernant leurs clients avec un bureau récemment créé, jusqu'à ce qu'ils soient certains que d'autres prêteurs y procéderont. Un bureau indépendant devra donc bénéficier de l'engagement d'autant de prêteurs et de sources de données que possible avant de lancer ses opérations. Un autre défi potentiel auquel les bureaux d'information sur le crédit détenus par des entités indépendantes pourraient se trouver confrontés est le capital limité dont ils disposent (sans banque actionnaire en mesure d'injecter des fonds en soutien si nécessaire).

Dans plusieurs pays, comme l'Allemagne, l'Argentine, le Brésil, la Croatie, le Kazakhstan, le Mexique, la Roumanie, la Russie, la Turquie et l'Ukraine, les créanciers détiennent des participations dans les bureaux d'information sur le crédit. L'avantage que procure cette structure du capital est qu'elle permet un démarrage plus rapide car l'accord des banques à devenir actionnaires constitue un engagement solide envers le principe de réciprocité dans le partage des informations. L'engagement de la part des prêteurs existants promet également un financement à long terme. La participation d'un organisme public peut aussi renforcer la crédibilité de l'entreprise. L'inclusion d'un partenaire technique en tant





qu'actionnaire permet également au fournisseur de service de *credit reporting* de mieux aligner ses incitations et de se concentrer sur l'efficacité de ses opérations.

Les bureaux d'information sur le crédit intégrant l'actionnariat de créanciers se trouvent confrontés à des difficultés car les divergences entre les actionnaires peuvent entraver la maximisation de la valeur de l'entreprise. Les créanciers actionnaires peuvent se montrer réticents pour autoriser de nouveaux créanciers à participer car ces nouveaux arrivants bénéficieraient dans une large mesure de l'accès aux informations concernant les clients existants alors que le volume de données qu'ils sont eux-mêmes en mesure de partager est limité. De plus, quand des créanciers sont actionnaires du bureau d'information sur le crédit, il y a moins de chances qu'ils utilisent les services d'un autre bureau, ce qui aura pour effet d'augmenter les obstacles à l'entrée sur le marché du *credit reporting*. Si quelques banques sont actionnaires, alors que plusieurs autres banques ou créanciers non bancaires, comme des institutions de microfinance, sont des utilisateurs non actionnaires du bureau, il se pourrait que les banques actionnaires influencent la politique de détermination des prix en pénalisant les utilisateurs non actionnaires. Il est possible d'éviter ces pratiques inéquitables en limitant la participation de créanciers individuels.

La participation partielle de l'État au capital des bureaux d'information sur le crédit n'est pas très courante, mais a pu être observée dans certains marchés, dès lors que la participation de l'État au capital contribue à stimuler la confiance des investisseurs privés. Par exemple, le Credit Information Bureau (CRIB) du Sri Lanka a été créé sous la forme d'un partenariat public-privé dans lequel la banque centrale détenait à l'origine 49% du capital; aujourd'hui, elle n'en détient plus que 19%<sup>55</sup>. En Inde, la State Bank of India et la Housing Development Finance Corporation Ltd. (HDFC) étaient actionnaires majoritaires (40% chacune) du Credit Information Bureau (India) Ltd. (CIBIL) lors de sa création en 2006. À cette époque, Dun & Bradstreet et TransUnion détenaient les 20% restants (10% chacune)<sup>56</sup>. Au fil du temps, d'autres banques sont devenues actionnaires

du bureau d'information sur le crédit et la State Bank of India et HDFC réduisirent leur participation. La participation au capital du bureau d'information sur le crédit par des banques et autres créanciers est une tendance à la hausse dans les marchés émergents. D'après l'expérience de l'IFC, les prêteurs tendent à se désengager du capital du bureau à mesure qu'ils prennent confiance en ses activités (comme à Hong Kong et en République dominicaine). Le tableau 2.1 ci-dessous donne un résumé des différentes structures du capital et des avantages et inconvénients présentés par chacune.

### 2.3 Dimension optimale du marché

Les bureaux d'information sur le crédit se caractérisent par des externalités de réseau et des économies d'échelle, qui pourraient conduire à qualifier le marché de monopole naturel. Le débat se poursuit sur le nombre optimal de fournisseurs de service de *credit reporting* dans un marché, sans avoir encore généré de consensus. D'une part, un service de *credit reporting* unique combinant des informations agrégées couvrant l'ensemble du système et incluant des informations de crédit fournies par les banques et par les établissements non bancaires fournirait aux prêteurs un corps d'informations des plus complètes, et notamment des renseignements détaillés. D'autre part, en l'absence de concurrence, ce prestataire n'est pas incité à améliorer la qualité des données, à fournir des services à valeur ajoutée ou à offrir des prix plus intéressants.

Les industries compétitives du *credit reporting* sont plus courantes dans les marchés d'envergure capables d'accueillir plusieurs fournisseurs de service de *credit reporting*. Aux États-Unis par exemple, la consolidation opérée dans l'industrie des services financiers au cours des 20 à 30 dernières années a permis à trois bureaux d'information sur le crédit d'opérer en même temps et d'entrer en concurrence en termes de différenciation des produits et services proposés. En Afrique du Sud, les trois grands bureaux d'information sur le crédit disposent d'informations fournies par le même groupe de banques, mais ils entrent en concurrence pour la qualité de l'information et la valeur ajoutée des services qu'ils

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> Credit Information Bureau (India) Ltd. (CIBIL), Voir <http://www.cibil.com/web/promoters.htm>.



Table 2.1: Comparaison des structures du capital des bureaux d'information sur le crédit

	Entité commerciale dont le capital est détenu par les prêteurs	Entité commerciale sans participation des prêteurs au capital	Association de prêteurs à but non lucratif	Entité dont le capital est détenu par l'État (partiellement ou en totalité)
<b>Avantages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Souvent la seule solution pour créer un bureau d'information sur le crédit et obtenir des prises de participation des prêteurs</li> <li>• Le soutien des prêteurs implique un engagement fort et assure la viabilité de l'agence</li> <li>• Les partenaires techniques améliorent la solvabilité du bureau d'information sur le crédit</li> <li>• La perspective commerciale assure l'innovation et un service de haute qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de conflits d'intérêts dans la gestion</li> <li>• La perspective commerciale assure l'innovation et un service de haute qualité</li> <li>• Large couverture du marché possible.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimule la confiance du secteur privé, des créanciers et des partenaires techniques.</li> </ul>
<b>Inconvénients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des conflits d'intérêt possibles lorsque les actionnaires existants s'opposent à l'entrée de nouveaux prêteurs dans l'agence ou à l'introduction de nouveaux services.</li> <li>• Processus décisionnel ralenti en raison de la nécessité de faire concorder les points de vue divergents des nombreux actionnaires.</li> <li>• Obstacles à l'entrée de nouveaux prestataires et de nouveaux membres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En général, les banques ne sont pas disposées à partager les données si elles ne participent pas au capital de l'agence.</li> <li>• Capital insuffisant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incitations limitées à innover</li> <li>• Qualité de service généralement inférieure à celle d'une entité commerciale</li> <li>• Lenteur du processus décisionnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'État, en sa qualité d'actionnaire, en proie à des conflits d'intérêt entre la fonction de surveillance et la fonction d'actionnaire.</li> </ul>
<b>Exemples</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CRIF (Italie)</li> <li>• CIG (Islande)</li> <li>• SCHUFA (Allemagne)</li> <li>• Serasa (Brésil)</li> <li>• SIMAH (Arabie saoudite)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equifax (États-Unis, Espagne)</li> <li>• Experian (États-Unis, Royaume-Uni)</li> <li>• TransUnion (États-Unis)</li> <li>• Compuscan (Afrique du Sud)</li> <li>• Datacheck (Pakistan)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Option courante en Amérique latine, où les chambres de commerce gèrent des listes de débiteurs défaillants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sri Lanka</li> <li>• Thaïlande</li> <li>• Émirats arabes unis</li> </ul>

Source: IFC 2012.



fournissent. Parmi les autres pays dotés d'une industrie du *credit reporting* compétitive, on citera notamment le Chili, l'Inde, l'Italie et le Royaume-Uni. Par contre, l'Allemagne, l'Autriche et la plupart des autres pays européens plus petits ne disposent que d'un bureau d'information sur le crédit majeur.

Si le nombre de bureaux d'information sur le crédit varie en fonction des besoins de chaque pays, la plupart des pays ne disposent que d'une seule centrale des risques. Dans certains cas, la centrale des risques est divisée en différentes bases de données, couvrant les données sur les particuliers et les entreprises (comme en Belgique et en Tunisie); des bases de données distinctes pour les informations positives et négatives (en Algérie); ou des bases de données séparées utilisées à des fins de supervision monétaire et de fourniture de rapports de crédit aux institutions financières

réglementées (France et Banque centrale des États de l'Afrique de l'Ouest en Afrique de l'Ouest).

Les bureaux d'information sur le crédit et les centrales des risques ne s'excluent en aucun cas mutuellement et coexistent dans plusieurs pays. Dans de telles situations, les centrales des risques permettent généralement d'aider les organismes de surveillance financière chargés de la surveillance prudentielle et du contrôle des risques, et fournissent des rapports de crédit détaillés aux institutions financières réglementées en retour. Dans une large mesure, les bureaux d'information sur le crédit soutiennent les besoins des créanciers financiers et non financiers en matière de *credit reporting* et fournissent des informations sous forme de statistiques à l'organisme de supervision ou à la centrale des risques afin de prêter assistance à la fonction de surveillance prudentielle (comme au Kenya, en Ouganda et en Afrique du Sud).



# Credit reporting relatif aux micro-, petites et moyennes entreprises



L'élargissement de l'accès au financement aux consommateurs issus de ménages à bas revenus et aux MPME est inscrit au programme de développement de la majorité des marchés émergents. La microfinance se définit dans ses grandes lignes comme la fourniture de services financiers à des clients à bas revenus, y compris aux consommateurs et aux travailleurs indépendants qui, traditionnellement, n'ont pas accès aux services bancaires et services associés. Elle est considérée comme un mécanisme important de l'élargissement de l'accès au financement, puisqu'elle sert essentiellement des clients à bas revenus, qui sont souvent des travailleurs indépendants et qui travaillent à domicile. Ces personnes sont propriétaires de micro-entreprises telles que des petits magasins de vente, de vente de rues, de production artisanale et d'offre de services. Dans les zones rurales, les micro-entrepreneurs ont souvent de petites activités génératrices de revenus, comme la transformation des aliments et le commerce; certains d'entre eux sont exploitants agricoles<sup>57</sup>. Ces clients disposent généralement de dossiers professionnels informels ou n'en possèdent pas, n'ont pas de garantie et n'ont pas accès au marché formel des crédits.

Le financement des petites et moyennes entreprises (PME) se distingue de la microfinance à deux égards: tout d'abord, il couvre un éventail plus large d'entrepreneurs; ensuite les PME sont souvent de plus grande envergure et présentent par conséquent pour les prêteurs une exposition au risque plus importante que les clients du microfinancement. Les PME nécessitent le suivi d'un processus d'évaluation du crédit plus approfondi que pour les clients du

microfinancement. Toutefois, les PME relèvent souvent du marché intermédiaire pour les prêteurs - trop grosses pour la microfinance traditionnelle, mais trop petites pour les banques classiques.

## 3.1 Microfinance

Au cours des cinq à dix dernières années, la microfinance a rapidement progressé, stimulée en partie par la reconnaissance de sa valeur en tant qu'outil de développement au niveau international et par sa promotion par les pouvoirs publics, les institutions de développement internationales et les investisseurs à vocation sociale. On estime que le nombre d'emprunteurs servis par les institutions de microfinance (IMF) est compris entre 120 et 190 millions<sup>58</sup>. Les IMF peuvent être des institutions enregistrées de type organisations non gouvernementales (ONG) et coopératives, ou de petites organisations à but non lucratif, et ne sont que l'une des entités à proposer des services de microfinancement. Aux IMF viennent s'ajouter un grand nombre de prêteurs commerciaux et de sociétés de prêts aux particuliers, qui se positionnent en aval et proposent des produits de microfinancement, un changement qui met en avant l'immense potentiel de ce segment du marché pour les prêteurs commerciaux. Le modèle économique de la microfinance est conçu pour s'adapter aux préférences de financement de clients et entrepreneurs à bas revenus grâce au recours à des prêts d'un montant réduit et d'une courte durée, remboursables en plusieurs versements.

<sup>57</sup> Microfinance Gateway, voir <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m/template.rc/1.26.12263/#1>.

<sup>58</sup> Lyman et al., 2011.

Au cours de ces années de croissance rapide, du début des années 2000 aux environs de 2008, la microfinance a joui d'une bonne réputation en raison de la qualité de ses actifs et de ses faibles taux de défaillance. Mais depuis trois à quatre ans, la qualité des portefeuilles de microfinance s'est détériorée partout dans le monde, la valeur des portefeuilles à risque s'étant accrue. Plusieurs facteurs ont contribué à cette détérioration, comme des systèmes et mesures de contrôle inadéquats de la gestion du risque, les faiblesses de l'organisation interne et une croissance excessive dans des contextes géographiques limités, combinés à des pratiques de prêt malsaines qui ont affecté les incitations au remboursement et comportements associés de l'emprunteur. Tous ces facteurs ont eu pour conséquence un surendettement, comme ont pu en témoigner plusieurs marchés tels que la Bosnie-Herzégovine, le Cambodge, l'Égypte, l'Inde, le Maroc et le Pakistan<sup>59</sup>.

La recherche de solutions à cette crise a permis de mettre en avant le rôle essentiel que pouvait jouer le *credit reporting* pour éviter ou atténuer les risques de surendettement et de défaillance des emprunteurs. Bien que le *credit reporting* ne puisse à lui seul engendrer une discipline de crédit dans un marché, ni compenser des critères d'octroi de crédit inadéquats, il peut améliorer les capacités des micro-prêteurs à débloquer des prêts et à gérer le risque de crédit, et incite dans une très large mesure les emprunteurs à rembourser leurs crédits.

Dans le passé, les fournisseurs de service de *credit reporting* servaient le secteur bancaire traditionnel et le secteur des prêts aux particuliers, écartant les clients à bas revenus et les MPME des infrastructures de *credit reporting*. Les produits de *credit reporting* ont été développés pour des prêteurs plus traditionnels, comme les banques commerciales, conçus pour octroyer des crédits d'un montant plus élevé – et associés à de plus longues durées et à des remboursements moins fréquents – que les prêts aux MPME. Les micro-prêteurs ne disposaient généralement pas des données requises pour compléter les bases de données des informations de crédit, et des efforts et des dépenses importants étaient nécessaires pour créer les infrastructures et la capacité requises pour recueillir ces données. Dans

les pays où les bureaux d'information sur le crédit ou centrales des risques déclaraient recueillir des informations auprès des micro-prêteurs, il s'agissait des plus gros micro-prêteurs réglementés, ignorant toujours la majorité de ceux accordant des prêts à la base de la pyramide<sup>60</sup>.

Un fournisseur de service de *credit reporting* répondant aux besoins des micro-prêteurs leur apporte les bénéfices suivants:

- De meilleures méthodes de gestion du risque, car le partage des informations de crédit réduit l'incertitude du prêteur quant aux engagements de l'emprunteur, tout en protégeant ce dernier contre le surendettement.
- Une réduction considérable des coûts car les prêteurs peuvent rapidement évaluer les emprunteurs.
- Une augmentation des volumes de prêts dans le temps grâce à l'automatisation des décisions d'octroi de crédit.
- La promotion du comportement responsable de l'emprunteur car les clients du prêteur sont sensibilisés à l'utilisation du *credit reporting* et aux bénéfices que leur procurent de bons antécédents de crédit.

La microfinance a été intégrée au domaine de compétences du *credit reporting* par le biais de différentes méthodes. Dans certains cas, les bureaux d'information sur le crédit ont développé leur base de données afin d'y inclure les données de paiement associées aux particuliers disposant de bas revenus (et ont développé leurs bases de sujets sur lesquels les données sont collectées et leurs bases de clients afin d'inclure les données des IMF); dans d'autres cas, les centrales des risques ont intégré des micro-prêteurs non bancaires; et dans d'autres cas encore, des bases de données de clients spécifiques aux IMF ont été créées. Chacune de ces méthodes est brièvement décrite ci-dessous:

**Bureaux d'information sur le crédit:** Les bureaux d'information sur le crédit recueillent un large éventail d'informations sur la situation financière et la solvabilité d'un emprunteur, ainsi que des informations émanant d'institutions non financières et d'IMF. Si les individus à bas revenus peuvent ne pas disposer d'informations

<sup>60</sup> Ibid.



officielles relatives au salaire et autres antécédents bancaires, ils disposent de relevés d'eau et d'électricité ou de relevés de services de télécommunications ainsi que d'antécédents de paiement auprès d'autres prêteurs, tels que des détaillants et des IMF. Les bureaux d'information sur le crédit peuvent recueillir ces informations, les rassembler et les communiquer aux micro-prêteurs à différentes fins, comme pour indiquer la solvabilité de l'emprunteur, évaluer le risque qui lui est associé, vérifier son identité, recouvrer des créances et contrôler la fraude. Les bureaux d'information sur le crédit proposent la couverture la plus importante qui soit et sont en position d'offrir une large gamme d'informations aux IMF.

En Inde, un projet de bureau d'information sur le crédit pour les IMF a été lancé en juin 2009 par l'intermédiaire de l'IFC et de sponsors locaux travaillant en étroite collaboration avec les bureaux d'information sur le crédit déjà en place. À la fin de l'année 2011, environ 45 IMF rendaient compte aux bureaux d'information sur le crédit, et près de 55 millions de dossiers de clients avaient été téléchargés. À l'heure actuelle, l'accent est davantage mis sur l'augmentation de la portée des IMF rendant compte aux bureaux d'information sur le crédit, sur une utilisation plus importante des informations de crédit et la sensibilisation des clients eu égard au *credit reporting* (voir l'étude de cas sur l'Inde à la section 7.4 du chapitre 7 ci-après). En Égypte, au Maroc et au Népal, des discussions sont actuellement en cours pour relier les IMF aux bureaux d'information sur le crédit existants. Au Bangladesh, l'IFC travaille avec une association regroupant des institutions de microfinance en vue de soutenir le *credit reporting* relatif aux IMF. La solution la plus probable consistera en un bureau répondant spécifiquement aux besoins des IMF et supervisé par l'Autorité de réglementation du microcrédit du pays.

**Centrales des risques:** Les centrales des risques obligent généralement les institutions financières réglementées, y compris les micro-prêteurs réglementés, à fournir des informations de crédit et à se conformer. Par conséquent, les micro-prêteurs qui ne sont pas réglementés ne sont

généralement pas soumis aux exigences applicables au *credit reporting*. Dans certains pays, les centrales des risques appliquent toujours des seuils aux valeurs des prêts devant être rapportés, impliquant que les micro-prêts d'un montant peu élevé ne sont pas saisis par ces centrales. Néanmoins, dans de nombreux pays, la supervision et la réglementation des micro-prêteurs sont renforcées, notamment à la lumière de la récente vague de crises ayant affecté ce secteur, un plus grand nombre de micro-prêteurs étant officiellement contrôlé par les organismes de réglementation, ce qui permet d'améliorer leurs chances d'être intégrés au système de partage des informations de crédit.

**Base de données de clients spécifiques aux IMF:** Dans certaines situations, des bases de données de clients spécifiques aux IMF sont produites en l'absence de tout cadre ou de toute structure formelle permettant le partage des informations de crédit entre les IMF et leurs clients. Généralement, ces bases de données sont d'une envergure limitée et tendent à couvrir seulement les informations négatives concernant les clients des IMF. Elles n'incluent pas d'informations fournies par d'autres prêteurs éventuels de ces clients, ne donnant ainsi qu'une image fragmentée des antécédents de crédit de l'emprunteur. Celles-ci sont cependant générées afin de répondre à un besoin spécifique à un moment précis et évoluent généralement au fil du temps pour devenir des fournisseurs de service de *credit reporting* complets, tel que cela a pu être le cas de Sin Riesgos, au Nicaragua<sup>61</sup> et du système FINRURAL en Bolivie (avant qu'il ne soit intégré au bureau d'information sur le crédit Infocred).

### 3.2 Progrès régionaux en matière de *credit reporting* propre à la microfinance

**Le secteur de la microfinance en Afrique subsaharienne** connaît une croissance rapide, comptant plus de 700 IMF, 5,3 millions d'emprunteurs actifs et un portefeuille de prêts bruts de 7,2 milliards de dollars des États-Unis<sup>62</sup>.

<sup>61</sup> Ibid.

<sup>62</sup> Estimations MixMarket pour septembre 2012. Basé sur les données fournies à MixMarket par 31 pays. Voir <http://www.mixmarket.org/mfi/region/Africa>.



Cependant, le *credit reporting* dans le secteur de la microfinance en est toujours au stade embryonnaire car les systèmes d'information sur le crédit en général (même pour les prêteurs classiques) sont relativement récents et n'ont pas encore atteint leur maturité. L'Afrique du Sud est l'unique exception, avec un système d'information sur le crédit propre aux IMF relativement sophistiqué. Une partie des défis auxquels les prêteurs participant aux systèmes d'information sur le crédit ont à faire face est décrite ci-dessous.

Au Mozambique, la banque centrale tient un registre de tous les prêts, y compris des prêts de microfinancement, qui est mis en ligne et à la disposition des IMF moyennant cotisation. Mais la qualité des informations fournies n'est pas optimale et n'est pas adaptée aux IMF situées en zone rurale disposant d'une connectivité limitée. Au Rwanda, le bureau d'information sur le crédit recueille des données et les communique aux IMF réglementées moyennant cotisation. Les IMF doivent déclarer les prêts excédant un certain montant (plus de 300 dollars) au bureau. En Ouganda, le bureau d'information sur le crédit sert le secteur réglementé de la microfinance, mais exclut un grand nombre de créanciers informels servant le marché de la microfinance. Dans d'autres pays, comme le Nigeria et la République-Unie de Tanzanie, le cadre juridique permet la participation de fournisseurs de services de microfinance réglementés à des systèmes d'information sur le crédit. En République-Unie de Tanzanie, aucun prestataire de services n'est en place à l'heure actuelle, et au Nigeria, des lacunes présentes dans le cadre juridique entravent le bon fonctionnement des bureaux d'information sur le crédit. Au Ghana, bien que certains bureaux soient opérationnels, les fournisseurs de microcrédit ne sont pas contraints d'y participer et évitent d'y participer en raison des coûts élevés associés à une telle participation. Madagascar dispose d'un bureau d'information sur le crédit destiné aux institutions de microfinance, qui communique gratuitement des données. Les IMF, notamment les plus petites, se trouvent confrontées à des contraintes de compte rendu des informations en raison des problèmes d'infrastructures et de connectivité.

Le partage des informations est cependant fragmenté car il existe une agence distincte pour les prêteurs commerciaux<sup>63</sup>.

Comme il peut être observé, le secteur de la microfinance reste confronté à des obstacles substantiels dans une large partie de l'Afrique, notamment en matière de capacité comme la connectivité, l'absence de cadres propices et la fragmentation. Les IMF sont également réticentes à partager des données concernant leurs clients, tant avec d'autres IMF qu'avec des prêteurs classiques, car elles craignent que leurs meilleurs clients ne soient récupérés par la concurrence. En raison de ces défis, les fournisseurs de service de *credit reporting* qui viennent d'arriver sur le marché ne considèrent pas les IMF comme un segment de marché attractif par rapport au secteur bancaire formel et aux autres fournisseurs et utilisateurs de données comme les télécommunications et entreprises de services publics.

**La région de l'Asie de l'Est et du Pacifique (AEP)** comptait en 2011 plus de 400 IMF, 14,9 millions d'emprunteurs actifs et un portefeuille de prêts bruts de 36,9 milliards<sup>64</sup>. Dans les îles du Pacifique, quatre pays seulement (Fidji, Papouasie-Nouvelle-Guinée, Tonga et Vanuatu) disposaient de bureaux d'information sur le crédit, tous créés dans les 10 dernières années.

À Fidji et en Papouasie-Nouvelle-Guinée, certaines IMF ont rejoint les bureaux d'information sur le crédit; et à mesure que les nouveaux bureaux créés à Tonga et à Vanuatu se développent, les IMF devraient en devenir membres.

En Asie de l'Est, à l'exclusion des îles du Pacifique, le *credit reporting* propre à la microfinance reste un nouveau concept qui est observé uniquement au Cambodge, qui a lancé un bureau privé en mars 2012. Les IMF réglementées doivent, selon la loi, fournir des informations sur tous leurs prêts au bureau d'information sur le crédit; elles doivent également demander un rapport de crédit pour chaque nouvelle demande de prêt ou renouvellement de service existant, quel que soit le montant du prêt. Les IMF de

<sup>63</sup> Economist Intelligence Unit, 2012.

<sup>64</sup> Basé sur les données de MixMarket pour 12 pays ayant fourni des informations en 2011; voir <http://www.mixmarket.org/mfi/region/East%20Asia%20and%20the%20Pacifc>.



très petite envergure et non réglementées n'ont pas encore rejoint le bureau d'information sur le crédit.

**La région de l'Europe de l'Est et de l'Asie centrale (EEAC)** présente un petit marché de la microfinance servi par plus de 400 IMF, comptant plus de 2,3 millions d'emprunteurs actifs et un portefeuille de prêts bruts de 8,8 milliards de dollars des États-Unis en 2011<sup>65</sup>. Le secteur de la microfinance de cette région s'est trouvé confronté à des défis considérables au cours des cinq dernières années, notamment en Asie centrale où le surendettement est devenu problématique, en partie du fait de l'absence de mécanismes de gestion systémique du risque, du manque d'informations dont disposent les fournisseurs de service de *credit reporting* (centrales des risques et bureaux d'information sur le crédit) et du manque d'efficacité de la supervision. Une partie des défis auxquels fait face le *credit reporting* dans ce secteur est décrite ci-dessous.

En Arménie, les IMF rendent compte au bureau d'information sur le crédit privé, ce dernier leur fournissant des services. Bien que bon nombre de fournisseurs de service de *credit reporting* (comme en Bosnie-Herzégovine, au Kirghizistan et en Moldavie) recueillent également des informations auprès du secteur de la microfinance, la couverture est restreinte et la qualité des données reste problématique. En Azerbaïdjan, les IMF réglementées sont contraintes de communiquer leurs informations de crédit aux centrales des risques et partagent également ces informations avec les bureaux d'information sur le crédit de manière volontaire. Au Kirghizistan, les IMF participent aux activités du bureau, mais cette participation n'est pas obligatoire et la qualité des données reste problématique. Le Tadjikistan a mis en place un bureau d'information sur le crédit privé qui, une fois opérationnel, recueillera des informations auprès des fournisseurs de microcrédit.

Le *credit reporting* propre à la microfinance pourrait être davantage renforcé dans la région grâce à la mise en place d'une réglementation explicite applicable aux IMF, permettant à celles-ci de participer au système d'information sur le crédit, à des investissements plus importants dans les plate-formes technologiques destinées aux IMF, afin de leur permettre de rendre compte de leurs informations de crédit, au développement des capacités des IMF afin de leur permettre d'utiliser les informations de crédit à des fins d'octroi de crédit et de gestion du risque, et en encourageant les prestataires de services à fournir des produits davantage spécifiques aux IMF.

**La région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord (MENA)** dispose d'un marché de la microfinance de moins grande ampleur que d'autres régions, plus de 800 IMF servant 1,1 million d'emprunteurs, avec un portefeuille de prêts brut d'un montant de 901,3 milliards de dollars des États-Unis<sup>66</sup>. Du fait des changements politiques survenus dans ces régions, notamment en Égypte, en République du Yémen et en Tunisie, une augmentation des prêts non productifs a pu être observée. Sur les 20 pays que compte la région MENA<sup>67</sup>, seuls six sont dotés d'un bureau d'information sur le crédit ou d'une centrale des risques. La majeure partie d'entre eux ne sert que des institutions financières réglementées, des banques pour l'essentiel. Récemment, l'Égypte, la Tunisie, le Maroc et la Jordanie, entre autres, ont pris des mesures visant à intégrer les IMF à leurs systèmes d'information sur le crédit formels.

En Égypte, I-Score (le bureau d'information sur le crédit égyptien) et l'Egyptian Microfinance Network (qui représente les IMF en Égypte) travaillent en partenariat en vue d'intégrer les données des IMF à la base de données d'I-Score, qui inclut déjà des informations de crédit d'institutions financières réglementées et non réglementées. Il s'agit d'un accord conclu après qu'I-Score a réalisé un test pilote en utilisant des échantillons de données fournies

<sup>65</sup> Basé sur les données de MixMarket pour 20 pays ayant fourni des informations en 2011; voir <http://www.mixmarket.org/mfi/region/Eastern%20Europe%20and%20Central%20Asia>.

<sup>66</sup> Basé sur les données de MixMarket pour 10 pays ayant fourni des informations en 2011; voir <http://www.mixmarket.org/mfi/region/Middle%20East%20and%20North%20Africa>.

<sup>67</sup> La région MENA, telle que définie par IFC, se compose des pays suivants: l'Afghanistan, l'Algérie, l'Arabie saoudite, le Bahreïn, la Cisjordanie et Gaza, l'Égypte, les Émirats arabes unis, l'Irak, la Jordanie, le Koweït, le Liban, la Libye, le Maroc, Oman, le Pakistan, le Qatar, la République du Yémen, la République islamique d'Iran, la Syrie et la Tunisie.

par des IMF. Les résultats obtenus indiquaient une forte proportion de crédits croisés entre les micro-prêteurs et les banques et, dans une large mesure, au sein du secteur du microcrédit à proprement parler. Ces résultats ont encouragé les IMF à partager les informations de crédit relatives à leurs clients (pour une discussion détaillée du modèle d'I-Score, consulter l'étude de cas sur l'Égypte au chapitre 7 ci-après).

Un programme pilote similaire a été entrepris au Pakistan. Sous la direction du Pakistan Microfinance Network (qui se concentre sur le marché de la microfinance à Lahore), 15 IMF ont soumis des données à l'un des bureaux d'information sur le crédit privés du Pakistan. Le projet pilote a été une réussite, les IMF indiquant qu'il leur avait été bénéfique, notamment par la réduction des coûts associés à l'octroi de prêts et la réduction du nombre de prêts non productifs. Il a donc été décidé de reproduire ce programme à l'échelle du pays. Cette initiative devrait en définitive aider les IMF à développer leur capacité à prendre de meilleures décisions en termes d'octroi de prêts, leur permettant de disposer de portefeuilles plus sains, ce qui devrait par conséquent permettre au Pakistan de disposer d'un marché de la microfinance plus inclusif et plus équilibré en termes de risques.

Au Maroc, toutes les IMF doivent fournir chaque mois des données au bureau d'information sur le crédit privé. Mais le coût de l'accès aux rapports du bureau a été cité comme étant prohibitif pour stimuler l'adhésion des IMF au système. Avant que le bureau ne soit créé, les IMF de moindre envergure avaient formé un réseau, le Réseau de la Microfinance Solidaire, afin de partager des informations entre elles. Le Réseau de la Microfinance Solidaire a contribué au développement d'un format de partage des données commun avec le bureau (une fois celui-ci créé), ce qui a permis également de récupérer les informations du bureau par l'intermédiaire de la banque centrale. Les trois principales IMF disposent déjà de connexions entre unités centrales. La banque centrale a joué un rôle important dans la facilitation des négociations sur la fixation des prix entre les bureaux et les IMF.

Tout comme les autres régions, la région MENA se trouve confrontée à son lot d'obstacles à surmonter pour intégrer les IMF au système d'information sur le crédit. Les obstacles couramment observés sont notamment la mise en place de cadres juridiques et réglementaires favorables au partage des données par les IMF, les contraintes auxquelles les IMF se trouvent confrontées en termes de ressources, les infrastructures de télécommunications et les problèmes de connexion à l'Internet. Les IMF sont réticentes à partager leurs données de crainte de perdre leurs meilleurs clients. La fixation du prix est un facteur de poids dans la décision d'une IMF de participer ou non à un système d'information sur le crédit. Les bureaux tendent à facturer aux micro-prêteurs les mêmes prix qu'ils factureraient normalement aux banques ou autres prêteurs d'envergure pour des produits qui ne sont pas parfaitement conçus pour répondre aux besoins des IMF, et font ainsi fuir des micro-prêteurs qui pourraient être des clients potentiels. Des discussions entre les fournisseurs de service de *credit reporting*, les micro-prêteurs et les organismes de contrôle (comme cela a été le cas au Maroc et en Égypte) contribuent à réduire le fossé en termes d'objectifs entre fournisseurs de service de *credit reporting* d'une part, et micro-prêteurs de l'autre.

**L'Asie du Sud** constitue le marché de la microfinance le plus important pour les emprunteurs du secteur de la microfinance, comptant 75 % des emprunteurs du secteur de la microfinance, soit 74 millions d'emprunteurs. L'Inde et le Bangladesh constituent les plus grands marchés de la microfinance en Asie du Sud.<sup>68</sup> Les principaux défis associés au développement de systèmes d'information sur le crédit propres à la microfinance en Asie du Sud sont identiques à ceux rencontrés dans d'autres régions, notamment l'insuffisance des capacités des IMF (systèmes et technologies), les problèmes de qualité des données (c'est-à-dire des informations d'identification inadéquates et des informations incomplètes), des problèmes de connectivité et d'infrastructures, d'accessibilité des produits de *credit reporting* pour les IMF, l'absence de structure juridique et réglementaire favorable et des obstacles d'ordre politique.

En Inde, la crise de la microfinance qui a touché l'Andhra Pradesh en 2010 a déclenché l'élan nécessaire à l'agenda

<sup>68</sup> Mix Market, 2012.



relatif au *credit reporting* propre à la microfinance, qui avait déjà commencé à prendre forme dans le courant de l'année 2010. En mai 2010, deux des quatre bureaux d'information sur le crédit agréés en Inde ont commencé à fournir des services de *credit reporting* aux institutions de microfinance et comptaient 67 millions de comptes de prêts à la fin de cette même année (voir l'étude de cas sur l'Inde à la section 7.4 du chapitre 7 ci-après). Des efforts sont en cours pour développer un système d'information sur le crédit destiné aux institutions de microfinance au Bangladesh, mais ceux-ci sont encore loin de porter leurs fruits.

**La région Amérique latine et Caraïbes (ALC)** dispose d'un important marché de la microfinance, plus de 500 IMF servant 18,1 millions d'emprunteurs, et disposant d'un portefeuille de prêts bruts s'élevant à 27,7 milliards de dollars des États-Unis<sup>69</sup>. De toutes les régions, la région d'Amérique latine et Caraïbes est la plus avancée en termes de système d'information sur le crédit propre au marché de la microfinance.

L'Équateur, la Bolivie et le Pérou sont largement connus pour leurs systèmes d'information sur le crédit progressifs intégrant des informations sur les secteurs réglementés et non réglementés de la microfinance. Le modèle de l'Équateur (voir l'étude de cas sur l'Équateur à la section 7.1 du chapitre 7 ci-après) a été appliqué dans d'autres pays. Les récents changements survenus dans le marché du *credit reporting* en Équateur tendent cependant à saper l'efficacité du système.

Au Mexique, les services de *credit reporting* aux IMF sont fournis par le biais de deux bureaux d'information sur le crédit. Bien que cela ne soit pas rendu obligatoire par la loi, les bailleurs de fonds des institutions de microfinance exigent de plus en plus de ces institutions qu'elles

consultent des bureaux dans une tentative de contrôle de la qualité du portefeuille et, indirectement, de contrôle du surendettement potentiel. Le marché du *credit reporting* pour la microfinance reste cependant fragmenté, les deux bureaux ne partageant actuellement pas leurs données, bien que des récents changements opérés au niveau réglementaire visent à résoudre ce problème.

### 3.3 Financement des petites et moyennes entreprises<sup>70</sup>

L'accès au financement constitue un obstacle majeur au développement et à la croissance des PME, notamment sur les marchés émergents. Dans les premiers temps, les PME sont souvent financées en interne par les économies ou les gains réalisés par leurs propriétaires. Mais une croissance soutenue nécessite généralement un financement externe. Une étude de la Banque mondiale réalisée en 2003<sup>71</sup> étudiant les données fournies par 5 000 entreprises réparties dans 51 pays est arrivée à la conclusion que dans les pays qui ne disposaient pas de bureaux d'information sur le crédit, 49% des petites entreprises faisaient état de contraintes de financement significatives, par opposition à 27% dans des pays disposant de bureaux d'information sur le crédit. Toujours selon cette étude, dans les pays disposant de bureaux d'information sur le crédit, la probabilité qu'une petite entreprise obtienne un prêt bancaire était de 40% contre 28% dans les pays ne disposant pas de bureaux d'information sur le crédit. Selon une étude plus récente de la Banque mondiale basée sur des données de 99 pays en développement, les petites entreprises contribuent dans une large mesure à l'embauche et à la création d'emplois, mais la hausse de leur productivité est moins importante que celle des plus grandes entreprises en raison des infrastructures financières et des cadres réglementaires inadéquats

<sup>69</sup> Basé sur les données de MixMarket pour 21 pays ayant fourni des informations en 2011; voir <http://www.mixmarket.org/nfi/region/Latin%20America%20and%20The%20Caribbean>.

<sup>70</sup> Le présent guide traite essentiellement des systèmes d'information sur le crédit. Par conséquent, la discussion de cette section aborde les meilleures pratiques en matière de mise en place et de développement de systèmes d'information sur le crédit en vue d'améliorer l'accès des PME au financement. Pour mieux comprendre le financement des PME, consulter Le guide des services bancaires aux PME, IFC 2010. Il est également recommandé de consulter le SME Finance Forum lancé par IFC et visant à servir de plate-forme de partage des connaissances sur les données et la recherche, et les meilleures pratiques liées aux PME, à l'adresse suivante: [www.smefinanceforum.org](http://www.smefinanceforum.org).

<sup>71</sup> Love et al., 2003.

(entre autres obstacles); elles ont donc demandé aux autorités d'élaborer des politiques afin de surmonter ces défis<sup>72</sup>.

Dans le passé, les petites entreprises qui souhaitaient emprunter constituaient un marché difficile à servir en raison du coût traditionnellement élevé de l'évaluation subjective de leur solvabilité. Les finances personnelles du propriétaire de la PME se confondent souvent à celles de l'entreprise, une distinction qui n'est pas immédiatement visible aux prêteurs. En raison de la difficulté à évaluer la solvabilité des PME, les prêteurs tendent à adopter des mesures protectives, comme l'application de taux d'intérêts plus élevés, la demande de garanties substantielles ou le refus systématique opposé aux demandes d'emprunt des PME. Aux États-Unis, Wells Fargo a tenu lieu de pionnier en adaptant les technologies du crédit à la consommation pour les appliquer aux petites entreprises dans les années 90. Selon cette société, les antécédents de crédit à la consommation du propriétaire de l'entreprise s'avéraient très prédictifs de la solvabilité de cette entreprise. Les innovations dans le secteur du crédit aux petites entreprises ont depuis lors été largement adoptées dans les pays développés et commencent aussi à intéresser les marchés en développement.

Aux États-Unis, ce n'est qu'en 2002 qu'un consortium de l'industrie a lancé un système d'information sur le crédit sur les petites entreprises. Plusieurs bureaux d'information sur le crédit sur les marchés émergents en Arabie saoudite, en Inde, en Thaïlande et en Turquie intégraient l'offre de produits de *credit reporting* sur les petites entreprises à leurs business plans dès le début afin d'éviter les erreurs commises par leurs homologues plus développés. À Singapour, un bureau d'information sur le crédit dédié aux PME a été créé en 2002 et est devenu opérationnel en 2005, devenant ainsi l'un des premiers bureaux d'information sur le crédit de la région à recueillir des données à la fois sur les consommateurs et les petites et moyennes entreprises (PME). En Inde, la première agence de notation du pays se concentrant essentiellement sur les MPME a été créée en 2005 afin d'améliorer le flux des crédits dans le secteur<sup>73</sup>.

<sup>72</sup> Meghana et al., 2011.

<sup>73</sup> Pour une discussion plus approfondie sur le bureau d'information sur le crédit dédié aux PME de Singapour et la SMERA en Inde, consulter Le guide des services bancaires aux PME, IFC, 2010, p. 34-36.

<sup>74</sup> Partenariat global pour l'inclusion financière, 2011.

Le sous-groupe dédié au Financement des PME du G-20 et le Partenariat global pour l'inclusion financière ont publié un rapport en 2011<sup>74</sup> qui identifie plusieurs problèmes liés aux politiques limitant l'accès des PME au financement, l'un d'entre eux, et non des moindres, étant la faiblesse des systèmes d'information sur le crédit. Au nombre des recommandations du rapport en matière de développement du financement des PME et de création d'un cadre favorable à ces dernières, il faut noter:

- L'élaboration de diagnostics et de stratégies spécifiques au pays
- Le développement d'un cadre juridique et réglementaire favorable
- Le renforcement des infrastructures financières (notamment les systèmes d'information sur le crédit, les transactions garanties et les systèmes de paiement)
- La mise en place de mécanismes de soutien de l'État efficaces
- Le développement de sources de données cohérentes et fiables sur les finances des PME
- Le développement de la capacité des institutions financières afin de leur permettre d'assister les PME.

### 3.4 Systèmes d'information sur le crédit et transactions sécurisées

Comme il a été identifié à la section 3.3 ci-dessus, les défis associés aux crédits octroyés au segment des PME incitent les prêteurs à imposer des exigences de garanties sévères aux PME afin de garantir leurs prêts. Les prêteurs et les PME qui empruntent se trouvent cependant dans une situation délicate en termes de souscription de crédits couverts par des garanties. Les deux principaux défis rencontrés sont les suivants:

- Dans la plupart des juridictions, la définition d'une garantie implique généralement des immobilisations/





biens immobiliers comme les biens fonciers et immobiliers et ignore les actifs mobiliers les plus courants des PME. Les actifs mobiliers comme les véhicules, l'équipement et le stock n'étant pas considérés comme des garanties formelles, les prêteurs ne sont pas prêts à accorder des crédits couverts par de telles garanties. Dans les économies émergentes, 78% du capital social des entreprises sont généralement constitués d'actifs mobiliers tels que des machines, de l'équipement ou des créances, et seulement 22% de ce capital se composent de biens immobiliers<sup>75</sup>. La plupart des PME qui empruntent, et qui ne disposent pas d'un actif plus élevé de garanties immobilières que mobilières, ne répondent pas aux exigences de garantie nécessaires pour se voir accorder un crédit. Les prêteurs sont également perdants, puisqu'ils sont dans l'incapacité de puiser dans l'immense base d'emprunteurs que constituent les PME et les micro-emprunteurs disposant d'actifs mobiliers.

- La faiblesse des cadres juridiques et réglementaires applicables à l'utilisation de ces garanties peut constituer un défi pour les prêteurs lorsqu'il s'agit de recouvrir des créances. Si les mécanismes d'exécution prévus par la loi sont médiocres ou inefficaces, les coûts encourus par les prêteurs pour recouvrir leurs créances en sont accrus. Confrontés à la possibilité de coûts plus élevés encourus par la recherche d'une voie de droit, que ce soit par le biais du système judiciaire ou de processus extrajudiciaires, les prêteurs peuvent choisir d'accorder un crédit à des conditions défavorables aux PME et aux micro-clients souhaitant obtenir un prêt, ou même leur refuser tout octroi de prêt.

Le premier problème peut être résolu en créant des registres de garantie, des bases de données publiques enregistrant les participations dans des actifs ou la possession d'actifs. Les prêteurs peuvent consulter un registre afin de confirmer la possession d'actifs et s'assurer qu'une garantie spécifique fait ou non l'objet de litiges. Le registre permet aux emprunteurs potentiels d'établir la légitimité de leur garantie pour garantir un prêt. Le second problème peut être résolu en développant des cadres juridiques et réglementaires robustes visant à faciliter ces transactions garanties. Cet

aspect dépasse le champ du présent guide et n'est pas discuté plus avant.

Généralement, les registres de garanties ne recueillent des informations que sur certaines catégories de biens mobiliers ou immobiliers des emprunteurs. Néanmoins, les informations recueillies par les fournisseurs de service de *credit reporting* incluent les antécédents de crédit des emprunteurs ainsi que leurs comportements de paiement antérieurs. En théorie, les informations portant sur un emprunteur (antécédents de crédit, comportements de paiement antérieurs, hypothèques, biens immobiliers et biens grevés par des privilèges) pourraient être recueillies par un centre unique et être disponibles depuis un même centre. Par conséquent, il existe des synergies potentielles entre les fournisseurs de service de *credit reporting* et les registres de garanties. Des fournisseurs de service de *credit reporting* plus matures disposant de bases de données développées et de plate-formes technologiques sophistiquées peuvent intégrer des informations tirées des registres de garanties. Ces prestataires pourraient également développer leur propre base de données de garanties et endosser la fonction habituellement endossée par les registres de garanties.

Les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent fournir un accès aux données d'un registre des garanties en créant et hébergeant un registre des garanties dans le cadre de leurs services à valeur ajoutée, ou en s'associant à une base de données d'un registre des garanties, et en partageant ses ressources technologiques. Dans les marchés en développement, où les infrastructures techniques et la capacité locale sont inadéquates pour soutenir le développement d'un fournisseur de service de *credit reporting* et d'un registre des garanties distincts, des solutions conjointes sont susceptibles d'être mieux accueillies.

Trois modèles peuvent être envisagés pour créer un service de *credit reporting* et un registre des garanties conjoints:

- Créer un fournisseur de service de *credit reporting* et un registre des garanties au sein de la même institution privée
- Créer un partenariat public-privé

<sup>75</sup> Safavian et al., 2006.



- Placer la fonction du fournisseur de service de *credit reporting* et celle du registre des garanties sous la responsabilité d'un unique organisme public comme la banque centrale.

Une version du premier modèle est en cours de réalisation au Sri Lanka, où le bureau d'information sur le crédit, Credit Information Bureau (CRIB), est dans l'obligation légale de créer et de gérer le registre des biens mobiliers. L'IFC apporte une assistance technique au CRIB et au gouvernement afin de les aider à élaborer la législation appropriée, à créer le registre des garanties et à développer le modèle économique adéquat afin de soutenir cette opération.

Une version du modèle de partenariat public-privé est adoptée dans certains pays d'Amérique latine comme la Colombie et le Salvador, où l'État a délégué certaines fonctions publiques, comme la création et la gestion du registre des garanties, à des institutions du secteur privé (chambres de commerce). Un exemple de la troisième option est fourni par la Chine, où la centrale des risques et le registre des garanties sont gérés par le Centre de référence

sur le crédit, une unité de service public sous l'égide de la Banque populaire de Chine.

Les avantages que procurent des infrastructures conjointes sont que ces dernières permettent une utilisation plus efficace des faibles ressources techniques et humaines, et permettent la mise en commun des services de rétablissement après sinistres et des plans de continuité des activités. Mais les différences entre les deux types de services doivent être prises en considération dans la création d'infrastructures conjointes. Si les données dont disposent les fournisseurs de service de *credit reporting* sont privées et individuelles, les données contenues dans les registres de garanties sont en accès libre. Par conséquent, les différents types d'infrastructures conjointes doivent inclure un mécanisme de gouvernance approprié permettant de s'assurer que les deux bases de données restent distinctes tout en étant hébergées au sein d'une même infrastructure. Les contrats de niveaux de service conclus entre l'entité publique et le fournisseur de service de *credit reporting* hébergeant le registre des garanties doivent être transparents.

# Cadre juridique et réglementaire



Le cadre juridique et réglementaire applicable au *credit reporting* devrait être clair, prévisible, non discriminatoire, équitable et respectueux des droits des consommateurs. Le cadre juridique et réglementaire devrait développer et intégrer des mécanismes efficaces de résolution des conflits judiciaires et extrajudiciaires<sup>76</sup>. Idéalement, le cadre juridique et réglementaire devrait favoriser et promouvoir le développement de systèmes d'information sur le crédit sécurisés, efficaces et fiables tout en favorisant la concurrence sur le marché du crédit et en protégeant les droits des consommateurs eu égard à leurs informations personnelles. À mesure qu'il est reconnu que les systèmes d'information sur le crédit constituent un élément essentiel du renforcement des infrastructures financières et, en définitive, de l'accès aux financements, les pays intensifient leurs efforts en vue de créer le cadre juridique et réglementaire idéal pour ces activités.

Le cadre juridique applicable au *credit reporting* varie d'un pays à l'autre et peut consister en une combinaison de lois applicables au *credit reporting*, de lois bancaires, de lois sur la protection des données, de lois sur la protection des consommateurs, de réglementations relatives à l'équité de

l'octroi du crédit et au crédit à la consommation, ainsi que de dispositions régissant la confidentialité et le secret de l'information concernant les particuliers et les entreprises. Dans certains pays, des lois spécifiques applicables au *credit reporting* ont également été promulguées. Ces lois ont pour la plupart été élaborées au cours de la dernière décennie et se sont inspirées de la *Fair Credit Reporting Act* (1971) américaine<sup>77</sup>. D'autres pays ont adopté des réglementations relatives au *credit reporting*, généralement émises par les ministères des finances ou les banques centrales selon les pouvoirs qui leur sont attribués en vertu du droit bancaire<sup>78</sup>. L'Union européenne et plusieurs autres pays européens réglementent l'industrie du *credit reporting* en vertu d'une législation générale sur la protection des données, qui couvre non seulement les activités de *credit reporting*, mais aussi d'autres relations et les transactions concernant la gestion et l'échange de données<sup>79</sup>.

Du fait que les centrales des risques couvrent généralement les secteurs réglementés de l'octroi de prêts (secteurs bancaires), leurs obligations en termes de fonctionnement découlent des lois bancaires du pays. Les centrales des risques sont généralement supervisées par des banques

<sup>76</sup> Banque mondiale 2011a, Principe général IV.

<sup>77</sup> Des lois traitant spécifiquement du *credit reporting* existent dans le monde, et l'on citera par exemple: la *Ley de Buros de Credito en Équateur*; la *Ley de Sociedades de Informacion Crediticia* au Mexique; la loi sur les agences de collecte des antécédents de crédit en Moldavie; la loi suédoise sur les bureaux d'information sur le crédit; la loi n° 18 de 1990 du Sri Lanka, traitant des fournisseurs de service de *credit reporting*; la réglementation applicable aux fournisseurs de service de *credit reporting* en Inde; et la loi sur le *credit reporting* en Guyane.

<sup>78</sup> On citera encore pour exemple le récent décret sur les activités liées aux informations de crédit au Vietnam, les réglementations applicables à une centrale des risques de crédit en Espagne (*Circular 3/1995* de la Banque d'Espagne), les réglementations applicables à une centrale des risques de crédit en Italie (*Circularo N 139*, 1991 de la *Centrale dei Rischi*, Banque d'Italie), les réglementations sur les agences de notation du crédit et de *credit reporting* publiées par la Banque centrale d'Égypte, et les réglementations CN/27/G/2007 et CN/28/G/2007 publiées par la banque marocaine *Al-Maghrib*.

<sup>79</sup> Des exemples peuvent en être observés dans les marchés émergents, et notamment en Amérique latine et en Europe de l'Est et centrale (par exemple en Argentine, au Chili, en Colombie, en Uruguay, en Bulgarie, en Moldavie et en Roumanie).

centrales qui se voient confier ce rôle en vertu du droit bancaire. À l'inverse, les bureaux d'information sur le crédit sont généralement couverts par des lois spécifiques au *credit reporting* et/ou des lois relatives à la protection des données, et sont souvent réglementés par les banques centrales ou autres organismes de contrôle financier. Les marchés de *credit reporting* se développent pour inclure différents types de fournisseurs de données (comme les institutions de microfinance, les fournisseurs de services de télécommunications et les prestataires de services publics), le champ de la législation applicable se développe également, étant donné que ces fournisseurs de données non traditionnels sont couverts par une législation distincte. Bien que la banque centrale réglemente généralement les institutions financières, dans plusieurs pays, le secteur de la microfinance est placé sous l'égide d'un organisme de contrôle différent ou n'est pas réglementé. Les prestataires de services de télécommunications et de services publics sont réglementés par un ensemble d'organismes de contrôle non financiers différents. Du fait que différentes autorités sont impliquées dans la réglementation des systèmes d'information sur le crédit et des participants à ces systèmes, l'un des défis essentiels pour créer un cadre juridique et réglementaire favorable aux systèmes d'information sur le crédit consiste à garantir l'alignement sur les objectifs de ces organismes de réglementation et à intensifier le dialogue et la collaboration entre les différents organismes de contrôle et organismes de supervision.

Quelle que soit l'approche adoptée, le cadre juridique devrait appuyer les concepts essentiels liés au *credit reporting*, refléter le champ complet des fonctions et opérations de l'industrie du *credit reporting* et faciliter l'évolution des tendances. Dans la pratique, le cadre juridique applicable au *credit reporting* devrait généralement:

- Fixer les règles d'un marché équitable, concurrentiel et efficace en termes d'offre de services de *credit reporting*
- Fixer les droits et obligations des différents participants au système d'information sur le crédit, notamment du ou des fournisseurs de service de *credit reporting*, des fournisseurs de données et des utilisateurs

- Fournir des directives claires sur les types de données pouvant être recueillis et les utilisations autorisées de leur partage
- Fournir des directives sur les obligations de sécurité des données, les durées de conservation des données et autres questions de conformité
- Fixer les droits des consommateurs et fournir un cadre aux préoccupations des consommateurs concernant les données de crédit
- Fixer des règles relatives à la conformité et aux mesures pouvant être prises en cas de non-conformité.

La législation étant parfois difficile à modifier une fois en place, le cadre juridique applicable au *credit reporting* devrait être suffisamment large et flexible pour faciliter l'évolution des tendances sur le marché du *credit reporting*. Par exemple, la législation pourrait exiger des fournisseurs de service de *credit reporting* de « prendre des mesures raisonnables » afin de vérifier l'exactitude des informations concernant le consommateur qui lui sont rapportées, ou de « disposer de politiques et procédures » relatives à la confidentialité et à la sécurité des données. Ces dispositions ne sont pas prescriptives et permettent une interprétation au cours du processus de mise en application.

Les réglementations permettent aux autorités d'appliquer les dispositions spécifiques de la loi. Les réglementations sont plus simples à modifier que la législation et tendent à être davantage prescriptives. Les banques centrales, les organismes de contrôle, les organismes de supervision et autres autorités devraient, dans les premières phases du développement d'un système d'information sur le crédit, consulter les *General Principles for Credit Reporting* et en faire le cadre à partir duquel ils pourront établir des réglementations opérationnelles spécifiques<sup>80</sup>. La participation de toutes les parties prenantes à l'élaboration des réglementations favorise la transparence et facilite un plus grand respect des normes éventuelles. Les législateurs et les décideurs sont aidés dans la mise en œuvre de la législation par un ensemble de réglementations détaillées fournissant des directives plus spécifiques sur la manière

<sup>80</sup> Voir Banque mondiale, 2011a, pour de plus amples informations.



dont chaque aspect de la loi devrait être mis en application. Les réglementations sont mises en vigueur par le biais de divers organismes publics. Les réglementations relatives au système d'information sur le crédit couvrent généralement les aspects suivants:

- La mise en place de procédures d'octroi de licences d'enregistrement afin de s'assurer que les prestataires de services disposent de la capacité financière, commerciale et technologique nécessaire pour fournir un service de *credit reporting* efficace
- La garantie que les prestataires de services respectent des niveaux minima quant à l'exactitude des données (la fourniture minimale d'informations devrait être clairement définie et les autres méthodes autorisées de validation des informations devraient être indiquées)
- La détermination des sources de données autorisées
- La garantie que les prestataires de services respectent des niveaux minima quant au maintien de la sécurité des données
- La garantie que les prestataires de services respectent les garanties de confidentialité des informations concernant les consommateurs (lorsque leur consentement est exigé, la divulgation et les « utilisations autorisées » devraient être clairement définies dans les règles)
- La recommandation d'un processus relatif aux garanties de confidentialité des informations concernant les consommateurs (les mécanismes de réparation et le processus à suivre en cas de plainte devraient être clairement déterminés dans les règles)
- La recommandation de l'utilisation autorisée en termes de collecte et d'utilisation des données
- La mise en place du pouvoir hiérarchique nécessaire à l'autorité pour gérer les plaintes non résolues des consommateurs soumises par les niveaux inférieurs
- La mise en place du pouvoir nécessaire à l'autorité pour procéder à des inspections de conformité
- La mise en place du pouvoir nécessaire à l'autorité pour prendre des mesures appropriées en cas de non-

conformité (y compris l'examen et la tenue d'audiences et l'imposition de pénalités et d'amendes)

- La mise en place du pouvoir nécessaire à l'autorité pour procéder à des vérifications
- L'éducation des consommateurs et la mise en œuvre de programmes de vulgarisation.

Conformément aux *General Principles for Credit Reporting*<sup>81</sup>, le cadre juridique et réglementaire global devrait être clair et prévisible, et garantir que les différents participants au système (fournisseurs de service de *credit reporting*, fournisseurs de données et utilisateurs) sont conscients des conséquences de leurs actes. Les règles devraient être non discriminatoires et s'appliquer de manière équitable à tous les participants du système à quelques exceptions près. Les lois et réglementations devraient s'appliquer proportionnellement aux différents participants afin de s'assurer que certains participants ne sont pas injustement pénalisés par rapport à d'autres. Concernant les droits de protection des personnes sur lesquelles portent les données et les droits des consommateurs, les lois et réglementations devraient avoir pour objectif de trouver le bon équilibre entre les besoins en termes de protection des données et l'aspect pratique associé à l'atteinte de tels niveaux de protection.

Les sections 4.1 et 4.2 ci-après traitent des points essentiels relatifs aux cadres juridique et réglementaire applicables au *credit reporting*, entourant la collecte, la conservation, la divulgation et la sécurité des données, ainsi que les droits des personnes sur lesquelles portent les données. La section 4.3 ci-après porte sur la délivrance de licences et l'enregistrement des fournisseurs de service de *credit reporting*, comme mécanisme utilisé par les organismes de contrôle afin de contrôler qui est autorisé à fournir des services de *credit reporting* sur un marché. Dans certains pays, une entité se voit confier la supervision des différentes parties d'un système d'information sur le crédit afin de garantir la conformité du cadre juridique et réglementaire respectif. La section 4.4 ci-après traite de la fonction de supervision, notamment des objectifs et rôles de l'organisme de supervision.

<sup>81</sup> Ibid.

## 4.1 Collecte, conservation, divulgation et sécurité des données

### Définition du champ des données et des sources de données:

La section 1.3 ci-dessus a déjà traité de la question des données positives et négatives, et du *credit reporting* détaillé ou complet. Généralement, le champ des données pouvant être recueillies et divulguées par un système d'information sur le crédit est défini par le cadre juridique. Dans certains pays, ce champ est large, alors que dans d'autres, le cadre juridique vise à n'autoriser que le compte rendu de données négatives et à interdire la collecte et le partage d'informations de crédit positives.

Une base de données n'incluant que des données négatives, tout en excluant les emprunteurs associés à un risque élevé et ayant enregistré des défaillances par le passé, continue à exclure ceux-ci de l'accès au financement pendant de longues périodes suite à la défaillance observée, quelles que soient leur performance financière actuelle et autres informations favorables. Les fournisseurs de service de *credit reporting* qui collectent un large éventail d'informations peuvent établir des rapports de crédit plus complets. Ils sont plus fiables et plus efficaces que les fournisseurs de service de *credit reporting* qui ne fonctionnent qu'avec un champ de données limité. Idéalement, le cadre juridique devrait permettre l'intégration de données positives et négatives au *credit reporting* afin de permettre la prise de meilleures décisions en termes d'octroi de crédit.

Essentiellement, toutes les données pertinentes en termes d'analyse de la solvabilité, y compris les données en libre accès, devraient être recueillies, la collecte de données hors de propos pouvant être interdite<sup>82</sup>. Les données sont considérées comme étant pertinentes par rapport aux fins auxquelles elles sont recueillies. Par exemple, dans certains pays, les fournisseurs de service de *credit reporting* ne peuvent recueillir des informations sur l'appartenance ethnique, l'état de santé ou les antécédents médicaux d'une personne,

sa religion ou toutes autres informations considérées hors de propos pour analyser la solvabilité et prendre des décisions en termes d'octroi de crédit<sup>83</sup>. Dans d'autres pays, notamment aux États-Unis, un éventail d'informations plus important, comme l'emploi, les décisions de justice, les droits de conservation des données et autres informations en libre accès peut être recueilli par les fournisseurs de service de *credit reporting* et les informations fournies par ces derniers peuvent être utilisées pour des raisons autres que celle de l'octroi de crédit, comme les contrôles de références professionnelles ou à des fins de recouvrement de créances.

Outre le fait d'autoriser les données positives et négatives, le cadre juridique applicable au *credit reporting* devrait également permettre la mise en place d'un *credit reporting* complet en autorisant la collecte de données auprès d'un large éventail de sources et de secteurs, comme la vente, la petite entreprise, la microfinance, les cartes de crédit, les assurances, les sociétés de télécommunications, les services publics, etc. Idéalement, le cadre juridique devrait autoriser les sources de données suivantes :

- Les banques opérant dans le même pays
- Les sociétés de financement des prêts hypothécaires
- Les sociétés de location financière
- Les institutions de microfinance
- Les compagnies d'assurance
- Les institutions proposant des crédits aux MPME
- Les sociétés de gestion des actifs
- Les fournisseurs de biens et prestataires de service sur une base de post-paiement ou de paiement en plusieurs versements (sociétés de télécommunications et de services publics, détaillants et prestataires de soins)
- Les autres services de *credit reporting* (fournisseurs de service de *credit reporting* et registres des garanties)
- Les fichiers d'identification et autres fichiers privés ou publics

<sup>82</sup> Ibid., Principe général I.

<sup>83</sup> Voir par exemple l'Afrique du Sud.





- Les autres sources d'informations pertinentes, à condition que le consentement explicite des personnes sur lesquelles portent les données soit obtenu et que la confidentialité des informations soit assurée.

La dernière disposition est particulièrement importante en ce qu'elle permet aux fournisseurs de service de *credit reporting* d'obtenir d'autres informations pertinentes auprès de sources de données non traditionnelles, comme des organismes publics et des tribunaux, des entités participant aux enquêtes sur les fraudes et la corruption, des institutions éducatives et des agences de recouvrement.

L'accès aux informations en libre accès est pertinent à des fins de collecte d'informations de crédit car les informations disponibles par le biais de dossiers en libre accès peuvent améliorer la qualité des données que les fournisseurs de service de *credit reporting* sont à même de recueillir. Par exemple, les documents en libre accès tels que les fichiers d'identification, les actes d'état civil et les procédures judiciaires peuvent permettre de mieux identifier un emprunteur et de dresser un tableau plus complet de ses antécédents de crédit. Il n'existe pas de normes internationales relatives à l'information publique et la jurisprudence diffère d'une région à l'autre. Certains pays ont adopté des lois sur l'accès à l'information classant les données et fixant des niveaux d'accessibilité sur la base du besoin de savoir<sup>84</sup>. Idéalement, le cadre juridique devrait prévoir des dispositions afin d'assurer l'accès des fournisseurs de service de *credit reporting* aux informations en libre accès pertinentes.

**Durée de conservation des données:** La loi stipule généralement une durée spécifique pendant laquelle les informations peuvent être stockées et divulguées. Bien que les données rétrospectives permettent aux prêteurs d'évaluer la qualité des antécédents de crédit de l'emprunteur pendant une certaine période, la législation doit imposer une date limite pour la divulgation des informations, date à partir de laquelle celles-ci ne sont plus communiquées aux

utilisateurs afin de permettre aux emprunteurs de repartir sur de nouvelles bases. Les données de l'étude *Doing Business* indiquent que les antécédents de paiement sont habituellement conservés pendant au moins cinq ans. Les registres publics sur les faillites sont généralement conservés pendant sept ans ou plus. Dans certains pays, comme au Brésil, les informations ne sont jamais supprimées, mais ne peuvent être communiquées au-delà d'un certain nombre d'années<sup>85</sup>. Dans d'autres pays disposant uniquement de systèmes d'information sur le crédit négatifs, une fois qu'une dette est payée, toutes les données négatives s'y rapportant sont supprimées des bases de données, soit parce que la loi l'oblige, soit parce qu'il s'agit simplement d'une pratique courante du marché. Cette pratique nuit à la capacité des créanciers de prendre des décisions d'octroi de crédit éclairées. Plutôt que d'effacer les informations sur les défauts de paiement une fois que les prêts ont été remboursés, celles-ci devraient pouvoir être stockées avec les autres informations du fichier de l'emprunteur pendant la période de temps prévue. Selon les données de l'étude *Doing Business*, sur les 84 bureaux d'information sur le crédit ayant fourni des informations, seuls 15 d'entre eux avaient conservé leurs données rétrospectives moins de cinq ans, alors que 69 bureaux conservaient leurs données pendant cinq ans ou plus. Pour les centrales des risques, sur les 88 ayant fourni des informations, 75 d'entre elles conservaient leurs informations de cinq à dix ans ou plus<sup>86</sup>.

**Divulgence des données et utilisations autorisées:** La capacité de collecter et d'analyser une importante gamme de données à partir d'un large éventail de sources n'autorise pas nécessairement des fournisseurs de service de *credit reporting* à utiliser ou à divulguer les informations recueillies. Afin de protéger la confidentialité des informations concernant les consommateurs, certains cadres juridiques fixent une liste limitée d'« utilisations autorisées » pour lesquelles les données recueillies peuvent être utilisées. Ces utilisations autorisées varient d'un pays à l'autre, mais incluent dans la plupart des cas « l'évaluation d'une demande de prêt ». La liste des utilisations autorisées peut inclure l'obligation

<sup>84</sup> Par exemple, au Guatemala, au Nicaragua et en Équateur (Amérique latine), et ce principe est inscrit dans la directive européenne 2003/98/EC sur la réutilisation des informations du secteur public dans le contexte européen.

<sup>85</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».

<sup>86</sup> Ibid.



d'obtenir un consentement explicite séparé, par exemple lors de l'examen d'une candidature à un poste<sup>87</sup>. À l'inverse, certains pays interdisent expressément le contrôle des renseignements commerciaux à des fins de recrutement<sup>88</sup>.

Généralement, plus le fournisseur de service de *credit reporting* souhaite fournir des services à valeur ajoutée, plus les utilisations autorisées doivent être extensives et plus la question du consentement en vue d'une divulgation entrera en jeu. Par conséquent, la réglementation établissant les utilisations autorisées devrait, en plus d'énoncer les utilisations spécifiques, permettre l'ajout d'autres utilisations à condition que le consentement du consommateur soit obtenu avant l'émission du rapport de crédit. Idéalement, le cadre juridique et réglementaire définissant les utilisations autorisées inclurait les utilisations suivantes:

- L'évaluation d'une demande de prêt, d'assurance ou d'hypothèque
- La révision des facilités de crédit
- Le développement d'un système de cotation du crédit
- L'acceptation des garanties
- La demande de services (par exemple lorsqu'une personne souhaite obtenir un contrat de service de téléphonie mobile aux États-Unis, la société de télécommunications peut vérifier la solvabilité du demandeur)
- La vérification de l'identité de la personne
- Les antécédents de paiement quant aux services de crédit en cours auprès de détaillants
- Les enquêtes sur les cas de fraude, de corruption ou de vol
- La possibilité de recruter un candidat à un poste (dans certains pays, ceci n'est autorisé qu'avec le consentement explicite de la personne)

- Les contrats de location (dans certains pays, le bureau peut vérifier la solvabilité du futur locataire).

**Sécurité des données:** Outre le fait de définir le champ et les sources de données, ainsi que les utilisations pour lesquelles les données peuvent être recueillies et utilisées, le cadre juridique et réglementaire peut imposer des normes visant à garantir l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des informations dans les bases de données utilisées pour générer des rapports de crédit. La protection du consommateur étant la motivation sous-tendant ces exigences, la responsabilité de l'exactitude et de la sécurité n'est plus la prérogative des fournisseurs de service de *credit reporting* et des fournisseurs de données mais devient une obligation légale. Les menaces courantes à la sécurité des données incluent le piratage, leur utilisation abusive par les fournisseurs de service de *credit reporting* ou leurs employés et leur falsification.

C'est pourquoi les lois et réglementations régissant les activités des fournisseurs de service de *credit reporting* exigent que ceux-ci prennent des mesures actives afin de garantir la protection des données contre la perte, la corruption, l'utilisation abusive ou le vol. Cette exigence juridique est généralement une obligation générale exigeant de l'opérateur qu'il prenne des mesures raisonnables et mette en place des procédures permettant de traiter des aspects logiques, physiques et organisationnels de la sécurité des données. Il est utile de voir par exemple les réglementations adoptées en Afrique du Sud et les Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data de l'OCDE<sup>89</sup>. Le niveau et le détail des dispositifs de sécurité nécessaires pour chaque service de *credit reporting* ne sont généralement pas spécifiés par l'organisme de contrôle. Pour plus d'informations sur les mesures spécifiques pouvant être prises par les fournisseurs de service de *credit reporting* afin de garantir la sécurité des données, il faut consulter la section 5.6 ci-après.

<sup>87</sup> Par exemple, la divulgation à des fins de recrutement exige le consentement explicite séparé des consommateurs en Afrique du Sud et aux États-Unis.

<sup>88</sup> Par exemple le Chili.

<sup>89</sup> Pour l'Afrique du Sud, voir les *National Credit Regulations*, GG 28864, mai 2006 (s. 18). Le principe 11 des Directives de l'OCDE stipule que les données personnelles devraient être protégées par des mesures de sécurité raisonnables contre des risques tels que la perte ou l'accès, la destruction, l'utilisation, la modification ou la divulgation non autorisés des données. Voir <http://www.oecd.org/document/>.



## 4.2 Droits des consommateurs

Dans le contexte des systèmes d'information sur le crédit, les droits des consommateurs se réfèrent à la confidentialité des informations relatives aux sujets sur lesquels des données sont collectées et à la précision des produits et services développés en utilisant ces données. Il n'existe pas d'approche définitive à la protection des droits des personnes sur lesquelles portent les données au sein des systèmes d'information sur le crédit. Par exemple, aux États-Unis, aucune loi spécifique ne protège les droits à la protection de la vie privée des personnes sur lesquelles portent les données, mais la *Fair Credit Reporting Act* définit les fins autorisées d'utilisation et de divulgation des données, ce qui permet un certain degré de protection de la confidentialité des informations relatives aux sujets des données. Dans l'Union européenne, des directives fixent un large éventail de protections du consommateur, qui dépassent le cadre des systèmes d'information sur le crédit. Quelle que soit l'approche adoptée, l'objectif est de s'assurer que le consommateur peut avoir confiance dans les systèmes d'information sur le crédit.

Les considérations de protection et de respect de la vie privée du consommateur sont étroitement liées aux objectifs de collecte et de divulgation des données. Les cadres juridiques et réglementaires peuvent avoir recours au consentement du consommateur<sup>90</sup> et à des fins autorisées à titre de mécanismes de protection des droits des consommateurs en ce qui concerne les données les intéressant. La collecte, la divulgation et les fins autorisées sont des points qui ont été abordés à la section 4.1 ci-dessus.

En fonction de la juridiction, l'organisme de contrôle peut exiger d'un fournisseur de données qu'il obtienne le consentement explicite ou implicite de chaque emprunteur avant de pouvoir communiquer ses données à un fournisseur de service de *credit reporting* et accéder au rapport de crédit préparé par un fournisseur de service de *credit reporting*. L'objectif du consentement est de permettre à la personne sur laquelle portent les données de contrôler le flux et l'utilisation de ses informations personnelles. Généralement,

les lois sur le secret bancaire limitent la divulgation des comptes clients et des informations sur les transactions sans le consentement du client. De telles dispositions sont souvent citées comme faisant entrave au développement d'un système d'information sur le crédit complet. Cependant, dans l'industrie bancaire, l'obtention du consentement en vue de recueillir des informations personnelles permet généralement le partage de ces informations avec des tierces parties à des fins spécifiques. Par exemple, les banques pourraient partager des informations avec l'organisme de supervision de l'industrie bancaire ou d'autres institutions financières, à condition qu'elles soient réglementées par le même organisme de supervision.

Dans de nombreux pays, comme le Kazakhstan, le Mexique, le Panama, le Pérou et la Thaïlande, ainsi que l'Union européenne, les lois exigent le consentement explicite de l'emprunteur pour qu'un fournisseur de données puisse communiquer des informations au fournisseur de service de *credit reporting*. Si les fournisseurs de données n'obtiennent pas le consentement nécessaire pour partager les informations de leurs clients avec les fournisseurs de service de *credit reporting*, ces derniers pourraient devoir obtenir ce consentement directement auprès des personnes sur lesquelles portent les données. En l'absence de cadres juridiques et réglementaires, ou si les prêteurs ne sont pas réglementés, il est conseillé aux prêteurs et fournisseurs de service de *credit reporting* de conclure un accord sur l'obtention du consentement et le partage des informations, mais ce conseil est rarement suivi dans la pratique. Le consentement ne s'applique pas à tous les types de fournisseurs de service de *credit reporting*. Par exemple, une centrale des risques qui collecte des données auprès d'entités réglementées en vertu d'une obligation fixée par le droit bancaire n'aurait pas besoin de consentement pour collecter ces données ou les renvoyer aux entités réglementées.

Afin de garantir l'efficacité opérationnelle, le cadre juridique devrait attribuer aux fournisseurs et sources de données la responsabilité de l'obtention et de l'archivage du consentement d'un emprunteur à des fins de soumission de données. En cas de différend, le fournisseur de données doit

<sup>90</sup> Le consentement est défini comme l'accord librement éclairé et spécifique, écrit ou oral, d'une personne sur laquelle portent les données, de collecter, traiter et divulguer des données la concernant. Banque mondiale, 2011a, voir Glossaire.

être en mesure de prouver qu'il a obtenu le consentement de l'emprunteur conformément aux termes de la loi. Par exemple, le consentement obtenu par une banque figure généralement dans le document de politique de confidentialité, dont une copie est signée par le client lors de l'ouverture d'un compte, ou lors d'une demande de prêt. Les politiques de confidentialité stipulent la façon dont la banque ou le créancier gère les informations personnelles de ses clients et décrit généralement les types d'informations personnelles détenues et à quelles fins. Les clients devraient connaître au préalable les fins auxquelles les informations les concernant sont recueillies et quels usages peuvent être faits de ces informations. Dans les pays disposant de systèmes d'information sur le crédit développés, le consentement que les banques obtiennent de leurs clients leur permet généralement de partager les données de leurs clients avec les fournisseurs de service de *credit reporting*<sup>91</sup>.

#### **Exactitude des données et mécanisme de réparation:**

L'exactitude des données est essentielle à la question des droits des consommateurs, des données inexactes pouvant avoir des répercussions négatives sur un client. Les erreurs dans les décisions d'octroi de crédit peuvent résulter de la fourniture de données incorrectes ou inadéquates au fournisseur de service de *credit reporting*, de problèmes liés à l'affectation des informations à un mauvais client (dans le cas par exemple de similitudes dans les noms et adresses), ou lorsque le fournisseur de service de *credit reporting* envoie le mauvais dossier au créancier ayant émis la demande.

Pour protéger les consommateurs, les lois applicables au *credit reporting* pourraient exiger qu'un minimum d'informations soit intégré au dossier de chaque client. Les fournisseurs de service de *credit reporting* comme les fournisseurs et sources de données doivent respecter cette exigence. Par exemple, il pourrait être légalement obligatoire que les informations soumises à un fournisseur de service de *credit reporting* incluent des informations d'identification

du client, comme ses noms et prénoms, sa date de naissance (le cas échéant), son numéro d'identité ou de passeport (le cas échéant), son adresse et ses coordonnées (le cas échéant) et des informations sur sa situation professionnelle actuelle (le cas échéant). En règle générale, le fournisseur de service de *credit reporting* devrait pouvoir utiliser d'autres méthodes d'identification et de mise en correspondance dès lors que les méthodes traditionnelles ne sont pas disponibles. L'encadré 5.1 ci-après fournit un exemple de méthodes d'identification non traditionnelles comme l'identification biométrique.

L'imposition de normes strictes applicables à l'exactitude des données par l'imposition de pénalités excessives lorsque des rapports sont erronés du fait d'informations incorrectes pourrait affecter la bonne circulation des informations et l'efficacité du système d'information sur le crédit de *reporting*<sup>92</sup>. Idéalement, la réglementation devrait imposer une responsabilité sans que ses limites soient strictes. Les dispositions juridiques devraient exiger que les fournisseurs de service de *credit reporting*, les fournisseurs de données et autres sources de données prennent des mesures raisonnables pour s'assurer que les informations recueillies et rapportées sont exactes, à jour, pertinentes et valides. L'imposition d'une responsabilité sans limites strictes signifie également que lorsque le fournisseur de service de *credit reporting* identifie des informations incorrectes, il doit en aviser le fournisseur de données qui est tenu de les rectifier. Ce n'est qu'en cas de connaissance d'une erreur et d'incapacité à prendre des mesures correctives que la responsabilité pour non conformité peut s'appliquer.

Les consommateurs ont également un rôle à jouer en s'assurant que les informations les concernant sont correctes. Le cadre juridique accorde généralement aux consommateurs un droit d'accès à leurs propres informations de crédit et la possibilité de contester les informations incorrectes ou incomplètes susceptibles de

<sup>91</sup> Généralement, une politique de confidentialité informe le consommateur de l'intention de la banque de recueillir des informations personnelles, et l'informe également des raisons et des circonstances dans lesquelles les informations peuvent être divulguées à des tierces parties. Le formulaire de confidentialité, dont la signature équivaut généralement au consentement de partager des informations avec des bureaux d'information sur le crédit, peut par exemple stipuler que: « Nous pouvons recueillir et partager vos informations avec des tierces parties afin de vous proposer d'autres produits et services à des fins de marketing ou d'évaluation de demandes de prêt ».

<sup>92</sup> Par exemple, comme cela a pu être le cas en Thaïlande quand la *Credit Information Business Act*, B.E 25 45 (2002), une loi restrictive, a été votée en 2002.



figurer dans leurs dossiers. Les systèmes d'information sur le crédit modernes donnent aux consommateurs le droit d'accéder au rapport de crédit les concernant, et ce gratuitement et de manière périodique (par exemple une fois par an) ou dans des circonstances spécifiques (par exemple si le client est victime de fraude)<sup>93</sup>. Grâce à une initiative novatrice, Callcredit, un bureau d'information sur le crédit anglais, a récemment introduit un service appelé *Noddle* fournissant gratuitement aux consommateurs leurs informations de crédit, et ce à vie. Comme il est expliqué à la section 1.4 ci-dessus, ces droits ne s'avèrent efficaces que si les consommateurs en sont conscients et sont tenus informés des éventuels changements susceptibles d'affecter ces droits.

Quand les personnes sur lesquelles portent les données contestent les informations contenues dans leur dossier auprès du fournisseur de service de *credit reporting*, le cadre juridique exige généralement que ce dernier ou le fournisseur de données enquête sur la contestation, identifie l'origine de l'erreur si ladite contestation est valide et prenne des mesures correctives pour rectifier l'erreur. La source de l'erreur est tenue de rectifier celle-ci. Si un emprunteur n'est pas d'accord avec la décision finale concernant sa contestation quant à une erreur ou une omission de données, il devrait pouvoir résoudre ce problème en suivant une procédure judiciaire (résolution par voie de droit) ou extrajudiciaire. Selon la juridiction, cette procédure peut être exécutée par l'intermédiaire de l'agence de protection des données, comme dans la plupart des pays membres de l'Union européenne, un organisme de protection des consommateurs, une unité au sein de la banque centrale ou tout autre organisme de supervision.

Outre le fait d'octroyer aux personnes sur lesquelles portent les données le droit d'accéder aux informations contenues dans leurs dossiers, de les contester et de les rectifier, le cadre juridique peut exiger la transparence des décisions d'octroi de crédit. La transparence signifie que les personnes sur lesquelles portent les données doivent être informées des

décisions de rejet des demandes de prêt prises sur la base d'un rapport de crédit. Par conséquent, en règle générale, toute personne ayant recours à un rapport de crédit pour rejeter une demande de crédit, d'assurance, d'emploi, ou pour prendre des mesures à l'encontre d'une personne sur laquelle portent les données devrait informer cette dernière de sa décision et lui indiquer où le rapport a été obtenu. Ces connaissances constituent une incitation pour les personnes sur lesquelles portent les données à protéger leur réputation en termes de crédit ou à améliorer leur profil de crédit, notamment si une décision négative a été prise sur la base de ces informations. Le cadre juridique peut également permettre aux consommateurs de demander un dédommagement ou des dommages et intérêts en cas d'événement négatif découlant de l'utilisation de données erronées.

### 4.3 Octroi de licences ou enregistrement des fournisseurs de service de *credit reporting*

Certaines juridictions ont adopté un système de conditions d'entrée et de sortie des fournisseurs de service de *credit reporting*, permettant d'atténuer les risques associés aux droits des consommateurs, à la concurrence sur le marché du *credit reporting* et à la viabilité de l'entreprise. Un processus d'octroi de licences peut être utilisé afin de limiter le nombre d'entités pouvant recueillir des données concernant les consommateurs et les MPME dans l'optique de produire des rapports de crédit. L'octroi de licences permet également de régir les opérations des fournisseurs de service de *credit reporting* en stipulant qu'il est obligatoire de respecter des normes professionnelles minimales. Le processus d'octroi de licences consiste généralement en une évaluation de l'activité de l'opérateur potentiel, de sa position financière, de sa capacité en termes de technologie à fournir un service de *credit reporting* sécurisé et efficace, et de son habilité à suivre les obligations de respect des

<sup>93</sup> Par exemple, la *Fair Credit Reporting Act* américaine exige des fournisseurs de service de *credit reporting* qu'ils fournissent gratuitement au consommateur une copie de son rapport de crédit à la demande de ce dernier, au moins une fois par an. De plus, quand un consommateur informe un fournisseur de service de *credit reporting* d'une erreur identifiée dans son fichier, le fournisseur de service doit renvoyer le litige devant le créancier/fournisseur de données. Le créancier/fournisseur de données doit étudier le litige et revenir vers le prestataire de services, qui doit alors rectifier ses fichiers et informer le consommateur de la conclusion du litige.

lois sur la confidentialité et les droits des consommateurs (voir encadré 4.1 ci-après). Quand l'octroi de licences est obligatoire, le cadre juridique doit fournir des directives claires et précises quant aux qualités et capacités dont un opérateur doit disposer. Le cadre juridique prévoit également que dans le cas peu probable où un prestataire de services devrait cesser ses activités, il quitte le marché ou voit sa licence révoquée. Dans un tels cas, il est prévu que les données soient transférées à l'organisme de contrôle jusqu'à ce qu'un nouveau prestataire soit identifié.

Nombre de pays exigent que les fournisseurs de service de *credit reporting* s'inscrivent auprès de l'organisme de

contrôle. Si le processus d'enregistrement est obligatoire et implique la communication d'informations sur les activités du fournisseur de service de *credit reporting*, sa situation financière et sa capacité en termes de technologie, ce processus est similaire à celui de l'octroi de licences<sup>94</sup>. Même en cas d'absence de conditions d'enregistrement ou d'octroi de licences, les opérations d'un fournisseur de service de *credit reporting* sont généralement soumises à un certain degré de supervision, notamment en termes de collecte de données, de sécurité des données, de confidentialité des données et de droits des consommateurs. Ces dispositions peuvent figurer dans le droit bancaire d'un pays, la législation sur les entreprises ou d'autres lois traitant de la protection des consommateurs.

<sup>94</sup> Par exemple, le *National Credit Regulator* sud-africain doit enregistrer les prêteurs, les bureaux d'information sur le crédit et les conseillers en matière de dette. L'enregistrement des bureaux d'information sur le crédit implique le dépôt de pièces justificatives sur les informations commerciales de l'opérateur et sa structure, notamment ses ressources humaines,

#### Encadré 4.1 Octroi de licence aux bureaux d'information sur le crédit au Kenya

Récemment, la Banque centrale du Kenya a octroyé des licences à deux bureaux d'information sur le crédit en vertu de ses réglementations bancaires de 2008 (Credit Reference Bureau), et ces bureaux sont entrés en activité en 2009<sup>95</sup>. En vertu de ces réglementations, une personne ne peut créer ou opérer un bureau d'information sur le crédit à moins d'avoir constitué une société à responsabilité limitée en vertu de la législation kenyane sur les entreprises, et de disposer d'une licence de la Banque centrale l'autorisant à gérer un bureau d'information sur le crédit.

Les exigences et le processus devant être suivis par l'opérateur potentiel sont détaillés dans les réglementations. Une demande doit être déposée, accompagnée des pièces justificatives indiquées précisant la nature de l'entreprise prévue et sa structure organisationnelle, ses systèmes de contrôle interne et ses procédures de contrôle. Les pièces justificatives à fournir consistent en une analyse du marché, l'analyse du capital et la structure de direction et de gouvernance, des manuels d'exploitation relatifs aux bases de données (méthodes de téléchargement, traitement et mise à jour des données), des mesures de sécurité et de contrôle proposées ainsi que la structure tarifaire proposée<sup>96</sup>. Outre les dispositions relatives à l'octroi de l'autorisation d'exploitation accordée à un bureau d'information sur le crédit, les réglementations listent des activités spécifiques auxquelles le bureau peut prendre part : l'obtention et la réception d'informations concernant les clients, le stockage, l'évaluation et la mise à jour des informations concernant les clients, la compilation et la production de rapports à partir des informations relatives au client, l'évaluation de la solvabilité des clients et la vente des rapports à des institutions. Ce nouveau système exige également que les banques divulguent et partagent les informations de crédit relatives à leurs emprunteurs avec d'autres institutions de crédit.

<sup>95</sup> Pendant deux ans, l'IFC a fourni des conseils au gouvernement kenyan et à d'autres acteurs sur le processus complexe d'élaboration de nouvelles réglementations sur les renseignements commerciaux. Les réglementations du secteur bancaire (bureau des renseignements commerciaux) de 2008 régissent l'octroi de licences, le fonctionnement et la supervision des bureaux d'information sur le crédit par la Banque centrale du Kenya. Les deux nouveaux bureaux d'information sur le crédit sont entrés en activité en 2010.

<sup>96</sup> Pour de plus amples informations, consulter ces réglementations à l'adresse suivante: <http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.9.44955/>.





#### 4.4 Supervision et mise en application

L'objectif premier des organismes de supervision des systèmes d'information sur le crédit consiste à garantir la sécurité et l'efficacité de ces systèmes<sup>97</sup>. Les autorités de surveillance sont généralement les banques centrales, les organismes de surveillance financière, les autorités de protection des données, les ministères des finances et du commerce ou les autorités de protection des consommateurs. Sont supervisés les fournisseurs de service de *credit reporting*, les fournisseurs de données traditionnels ainsi que les utilisateurs de produits et services de *credit reporting*.

Étant donné que la supervision des systèmes d'information sur le crédit et des différents aspects peut être confiée à divers organismes de supervision, la fonction de supervision exige une collaboration entre ces différentes entités. Dans le cas de flux de données transfrontaliers, cette collaboration devrait s'étendre aux organismes de supervision situés dans différents marchés. Les organismes de supervision devraient clairement communiquer leurs objectifs au marché afin de promouvoir la transparence et l'obligation de rendre compte des différents organismes de supervision et de contrôle.

L'organisme de supervision ou d'information sur le crédit doit disposer des ressources humaines et financières nécessaires pour réaliser effectivement les activités de surveillance et de mise en application, un défi d'envergure dans de nombreux marchés où les fonctions de surveillance et de réglementation sont définies, mais les institutions ne disposent pas des capacités nécessaires pour assurer ces fonctions. Le rôle des organismes de supervision est en évolution dans la plupart des marchés émergents.

Comme pour la législation, la surveillance et la réglementation devraient prévoir des mesures de mise en application appropriées encourageant toutes les parties à se conformer, mais ne devraient pas être strictes au point d'entraver le fonctionnement des services de *credit reporting*.

Par exemple, le cadre réglementaire devrait permettre l'émission d'un avis de non-conformité en cas de non-conformité suspectée ou réelle aux obligations de protection. En vertu de ce processus, les prestataires de services peuvent remédier aux violations sans que des sanctions soient prises par l'autorité. Des amendes et des dommages et intérêts devraient être imposés en cas de non-conformité, intentionnelle ou négligente, aux réglementations (comme l'absence de prise de mesures en dépit d'un avis remis à cet effet) et en cas de non-respect des dispositions relatives aux droits des consommateurs.

Les dispositions figurant dans les réglementations applicables au *credit reporting* traitant de questions spécifiques par opposition à des processus ne sont généralement pas appliquées par le biais du système d'« avis ». Par exemple, si un rapport est divulgué à des fins non autorisées, il s'agit d'une violation per se et la procédure d'émission d'avis est inutile. Par conséquent, la fonction de supervision devrait combiner des dispositions d'exécution qui suivent une procédure d'avis de conformité et des dispositions d'exécution pour les violations pures et simples. Enfin, si l'industrie peut être réglementée par une autorité disposant du pouvoir de traiter les plaintes, d'imposer des mesures de conformité spécifiques et des sanctions, le recours au système juridique traditionnel ne devrait pas être exclu.

#### 4.5 Gouvernance et gestion du risque

Les systèmes de gouvernance des fournisseurs de service de *credit reporting* et des fournisseurs de données devraient assurer une obligation de rendre compte, une transparence et une efficacité en matière de gestion des risques associés à l'activité et d'accès équitable des utilisateurs aux informations<sup>98</sup>. Les fournisseurs de service de *credit reporting* sont généralement créés en tant qu'entités disposant d'un statut juridique distinct et sont donc soumis au droit des entreprises et aux pratiques professionnelles en vigueur dans leur pays. Dans la plupart des économies modernes, les mécanismes de

<sup>97</sup> Banque mondiale, 2011a.

<sup>98</sup> Banque mondiale, 2011a, Principe général III.



gouvernance d'entreprise et les contrôles sont obligatoires<sup>99</sup>. Les dispositifs de gouvernance capturent les relations qui existent entre l'équipe de direction des fournisseurs de service de *credit reporting*, ses actionnaires, ses clients et ses parties prenantes extérieures. La gouvernance et les mesures de gestion des risques sont importantes dans le contexte des fournisseurs de service de *credit reporting*, car ces entités se voient confier des données sensibles concernant les clients. Le succès et la continuité des opérations d'un fournisseur de service de *credit reporting* sont considérés comme d'intérêt public.

Le cadre juridique peut intégrer des dispositions générales afin de garantir des dispositifs de gouvernance adéquats aux fournisseurs de service de *credit reporting*. Les dispositions ci-après sont citées en exemple:

- La définition de critères minima applicables aux actionnaires, administrateurs et autres représentants de la direction du fournisseur de service de *credit reporting* qualifiés qui, collectivement, sont chargés du fonctionnement général du fournisseur de service
- La responsabilité de la direction et des membres du Conseil d'administration en termes de respect du cadre juridique
- L'obligation pour le fournisseur de service de *credit reporting* de désigner des vérificateurs externes indépendants et de se prêter à des audits et des examens de conformité
- La fixation de règles associées à l'accès équitable et égal des utilisateurs aux informations<sup>100</sup>.

Les réglementations pourraient préciser les exigences en termes de comptes rendus applicables aux fournisseurs de service de *credit reporting*, en fonction desquelles les organismes de contrôle et de supervision peuvent s'assurer de la conformité au cadre juridique. Il pourrait s'agir de divulguer les principaux résultats financiers, les changements matériels ou changements proposés dans la structure du

capital, et autres informations essentielles susceptibles d'affecter les systèmes de gouvernance du fournisseur de service de *credit reporting*.

Outre ces contrôles juridiques, les fournisseurs de service de *credit reporting* doivent disposer de mesures de contrôle et de politiques internes afin de s'assurer que les risques auxquels ils sont exposés sont gérés ou atténués de manière adéquate. Des exigences semblables applicables à la gouvernance et à la gestion du risque s'appliquent à d'autres participants au système d'information sur le crédit, notamment aux fournisseurs et utilisateurs de données. Le cadre juridique applicable au *credit reporting* pourrait couvrir les exigences applicables à ces participants, mais ces derniers sont plus fréquemment assujettis aux cadres juridiques régissant leurs activités.

## 4.6 Flux de données transfrontaliers

À mesure que les consommateurs et les entreprises se déplacent de plus en plus d'une juridiction à l'autre, les marchés financiers se régionalisent et se mondialisent, générant une demande croissante de *credit reporting* sur des sujets se trouvant en dehors de leur marché national. Le flux de données transfrontalier est un mécanisme utile permettant de contrôler les crédits de personnes depuis différents marchés. Grâce aux modèles de flux de données transfrontaliers, un emprunteur demandant un crédit dans un pays où il ne dispose d'aucun antécédent de crédit, alors qu'il dispose de tels antécédents dans son pays d'origine, peut aisément être évalué puisque ces informations sont disponibles aux éventuels créanciers dans chacun des pays.

Bien qu'en principe, ce modèle de *credit reporting* puisse bien fonctionner dans un contexte régional où plusieurs pays sont physiquement proches les uns des autres et dont les citoyens peuvent librement circuler d'un pays à l'autre,

<sup>99</sup> OCDE 2004 et, aux États-Unis, la loi Sarbanes Oxley de 2002.

<sup>100</sup> OCDE 2004; Banque mondiale 2001a, le Principe général III décrit les dispositifs de gouvernance idéaux pour les services et fournisseurs de *credit reporting*: les dispositifs de gouvernance des fournisseurs de service de *credit reporting* et des fournisseurs de données devraient avoir une obligation de rendre compte, une transparence et une efficacité en matière de gestion des risques associés à l'activité et l'accès équitable des utilisateurs aux informations.



l'échange de ces données peut se trouver confronté à d'éventuelles difficultés. Tous les défis associés à l'offre de services de *credit reporting* au sein d'un marché national s'appliquent aux flux de données transfrontaliers, certains défis étant plus saillants, notamment : l'existence de plusieurs cadres juridiques et réglementaires nationaux pouvant ne pas être alignés et donc ne pas faciliter ces flux de données ; les problèmes de mise en correspondance correcte des sujets sur lesquels portent les données ; les problèmes relatifs à la standardisation des formats des données, des processus et de la qualité des données d'un pays à l'autre ; l'identification et l'atténuation des risques associés aux flux de données transfrontaliers ; et un besoin accru de protection des droits des personnes sur lesquelles portent les données en termes de respect de la confidentialité, pour ne citer que quelques exemples. De plus, la mise en place d'infrastructures permettant de faciliter ces flux d'informations de crédit peut s'avérer coûteuse.

Étant donné la pertinence des flux de données transfrontaliers pour plusieurs marchés au niveau international, les *General Principles for Credit Reporting* y consacrent un principe, stipulant que les transferts transfrontaliers de données sur le crédit devraient, lorsque cela s'avère approprié, être facilités à condition que des conditions adéquates soient en place<sup>101</sup>. Pour faciliter les flux de données transfrontaliers, certaines conditions préalables doivent être remplies, comme la démonstration de la nécessité de ces flux de données par

l'existence d'une forte intégration financière et économique des marchés pertinents, de politiques d'intégration financière au niveau national, la petite dimension des marchés et la viabilité économique de la mise en place de systèmes permettant ces flux de données transfrontaliers. Les principes généraux soulignent l'importance d'un cadre coopératif entre les différents organismes de réglementation et de surveillance sur les marchés disposant de flux de données sur le crédit, et de l'évaluation et l'atténuation minutieuse de tous les risques découlant de ces flux de données, en plus de la fourniture de directives eu égard aux défis auxquels il est fait référence ci-dessus.

Il existe plusieurs modèles de flux de données transfrontaliers. Par exemple, dans l'Union européenne, plusieurs centrales des risques ont signé un protocole d'accord visant à faciliter l'échange de données sur le crédit entre les centrales à des fins de supervision<sup>102</sup>. Des flux de données transfrontaliers peuvent exister entre différents bureaux situés dans différents marchés, ainsi que par le biais d'un bureau desservant plusieurs marchés via un centre unique. Ce dernier dispositif, qui est abordé plus en détail au chapitre 5 ci-après est le modèle de réseau en étoile (« Hub & Spokes »). Des discussions sont en cours sur la question des flux de données transfrontaliers au sein de plusieurs blocs régionaux comme la communauté financière d'Afrique de l'Est, les pays d'Afrique centrale et l'Union économique et monétaire ouest-africaine (UEMOA).

<sup>101</sup> Banque mondiale, 2011a. Principe général V.

<sup>102</sup> Banque mondiale, 2011a.



# Développer des systèmes d'information sur le crédit dans les marchés émergents



Le développement d'un bureau d'information sur le crédit ou d'une centrale des risques est un projet coûteux en termes de temps et de ressources, et qui implique l'engagement de nombreux protagonistes comme le gouvernement, les organismes de supervision, les organismes de contrôle et les fournisseurs de service de *credit reporting*, les fournisseurs de données, les utilisateurs et les consommateurs. Le présent chapitre, qui se base sur les Principes généraux du *credit reporting* présentés au chapitre 1 ci-dessus et sur l'expérience et l'expertise de l'IFC en matière de mise en place de système d'information sur le crédit dans ses pays clients, présente les principaux aspects pratiques de ce processus, notamment:

- L'étude des conditions du marché
- Le changement des perceptions et la sensibilisation
- La garantie de la disponibilité de données adéquates
- La garantie de la viabilité financière
- L'adoption d'un modèle économique approprié
- L'identification des besoins technologiques adéquats
- L'identification des considérations opérationnelles et pratiques
- La mise en place d'un cadre juridique et réglementaire approprié<sup>103</sup>

Ces activités peuvent être entreprises simultanément ou l'une après l'autre, selon la disponibilité, la capacité et les besoins des acteurs concernés. Les sections ci-après fournissent des directives supplémentaires sur l'objectif de chaque activité, les entités devant y participer, et la façon de procéder.

## 5.1 Évaluer les conditions du marché

Une étude de marché peut contribuer à déterminer si un fournisseur de service de *credit reporting* est viable sur le plan financier sur un marché particulier et, si tel est le cas, sous quelle forme. Différentes parties prenantes peuvent jouer un rôle dans l'étude des conditions du marché. Des institutions de développement comme l'IFC peuvent travailler avec des organismes publics ou des associations de créanciers pour procéder à une évaluation. Les composantes de cette analyse approfondie peuvent inclure les aspects abordés ci-dessous:

- L'analyse du marché
- L'analyse des parties prenantes
- L'étude de champ technique
- L'évaluation du cadre juridique et réglementaire
- La spécification des besoins en personnel et l'identification des compétences disponibles au sein de la main-d'œuvre.

### 5.1.1 Analyse du marché

Une analyse de marché projette la demande et les coûts afin de permettre au fournisseur de service de *credit reporting* de fixer le prix de ses produits et services. La fixation du prix est l'un des facteurs essentiels en termes de viabilité et les décisions d'investissement fondamentales tel que l'acquisition de logiciels et les plans de reprise des activités après un sinistre devraient s'aligner sur la stratégie de fixation des prix afin d'éviter des pertes potentielles. Une analyse de marché classique se concentre sur les points suivants:

<sup>103</sup> Cet aspect a été abordé au chapitre 4.

- La taille de la population, qui détermine la base de clients potentielle pour les prêteurs
- La taille du marché du crédit aux particuliers et aux PME et son potentiel de croissance
- Le degré de sophistication du marché du crédit en termes de produits et de services
- La taille du ou des fournisseurs de service de *credit reporting* existants en fonction du nombre d'emprunteurs couverts
- La capacité et le champ des données de la base de données du fournisseur de service de *credit reporting*
- La demande potentielle en renseignements de crédit
- Les sources de données et les sources d'information publiques existantes et potentielles
- La mesure dans laquelle la demande de renseignements de crédit est satisfaite par les prestataires existants
- Le risque de concurrence de la part d'autres fournisseurs de service de *credit reporting*
- Les tendances du marché du crédit
- Les limites juridiques ou réglementaires

### 5.1.2 Analyse des parties prenantes

L'analyse des parties prenantes évalue les parties prenantes potentielles (c'est-à-dire les prêteurs, les fournisseurs de données non traditionnels, les autorités, les décideurs) du système d'information sur le crédit et leur engagement en faveur du projet en posant les questions suivantes:

- Existe-t-il un large consensus parmi les prêteurs quant à l'utilité du partage de l'information de crédit?
- Qui sont les membres ou les utilisateurs potentiels du ou des fournisseurs de service de *credit reporting* proposés?
- Les prêteurs sont-ils disposés à partager des informations positives et négatives?
- Les prêteurs disposent-ils des moyens techniques nécessaires pour partager les données?
- Les organismes de contrôle apportent-ils leur soutien?

- Quel est le modèle économique potentiel du fournisseur de service de *credit reporting*?

### 5.1.3 Étude de champ technique

L'objectif d'une étude de champ technique est d'évaluer la capacité technique et le degré de préparation des prêteurs à participer au système d'information sur le crédit. La réalisation de cette étude implique l'envoi de questionnaires détaillés sur la nature et les formats des données disponibles à tous les participants potentiels, puis la tenue d'une réunion avec tous les prêteurs afin d'examiner les résultats de l'enquête. L'attention ici porte sur des questions telles que:

- Les types de produits de crédit proposés aux consommateurs et aux MPME
- Le niveau et les taux de croissance des crédits aux particuliers et aux MPME par produit
- Le nombre actuel et anticipé des crédits octroyés afin de pouvoir établir des projections sur le volume potentiel des demandes de renseignements
- L'existence de données rétrospectives stockées électroniquement
- Le consentement des emprunteurs en vue de divulguer les informations à une centrale des risques
- La disponibilité de numéros d'identification uniques pour les particuliers et les MPME, ou autres méthodes d'identification
- le niveau de sophistication des systèmes de gestion des informations internes des prêteurs
- Les contraintes technologiques et infrastructurelles auxquelles les prêteurs se trouvent confrontés ainsi que les éventuelles mises à jour nécessaires
- Le degré de sensibilisation des prêteurs aux questions se rapportant au *credit reporting*
- Le niveau des infrastructures techniques et de communication dans le pays, afin de déterminer si elles pourront soutenir les besoins du fournisseur de service de *credit reporting* proposé, et les éventuelles mises à niveau nécessaires qui exigeraient un investissement considérable.



L'analyse détaillée de la capacité technique est indispensable afin de déterminer s'il est nécessaire de faire intervenir un partenaire technique, en vue de développer le cahier des charges techniques du service de *credit reporting* proposé, et d'aider les prêteurs à apporter les modifications nécessaires à leurs plate-formes technologiques afin de leur permettre de se joindre au service de *credit reporting*. Les besoins en matière de technologie et les qualités d'un partenaire technique robuste sont discutés de manière plus détaillée à la section 5.6 ci-après.

#### 5.1.4 Évaluation du cadre juridique et réglementaire<sup>104</sup>

Cette composante implique des consultations avec des organismes de réglementation et des experts juridiques qualifiés afin d'évaluer le paysage juridique du pays en question.

Les principaux points devant être traités par les organismes de réglementation sont indiqués ci-dessous :

- Le partage des informations est-il autorisé ou limité?
- Quelle est la législation actuelle applicable au partage des informations et aux services de *credit reporting* proposés?
- Qui sont les organismes chargés de la supervision et de la mise en application compétents en matière de partage des informations et de services de *credit reporting*?
- Un permis d'exploitation ou un enregistrement est-il nécessaire pour créer un fournisseur de service de *credit reporting*?
- Quelles sont les implications du cadre juridique applicable aux opérations du prestataire de service?
- Si le cadre réglementaire est restrictif ou non habilitant, quelles sont les réformes réglementaires devant être menées afin de mettre en place un cadre favorable au partage des informations et au *credit reporting*?
- Quelles nouvelles règles ou réglementations sont proposées?

- Dans quelle mesure les groupes de consommateurs sont-ils organisés et quelle est la probabilité qu'ils s'opposent au plan de partage des informations?

Le prestataire de services proposé devrait attester (dans le cadre de son étude du marché) qu'il est légalement autorisé à prendre ses fonctions avant que certains aspects de ses opérations ne soient finalisés. Si l'étude de marché révèle que le cadre juridique et réglementaire n'est pas favorable, des efforts supplémentaires doivent être entrepris rapidement afin de faire intervenir les législateurs et les organismes de supervision, le processus visant à introduire des amendements ou à créer de nouvelles lois s'effectuant dans un délai de un à cinq ans. En fonction de la complexité des procédures d'élaboration des réglementations d'un pays, les organismes publics et organismes de contrôle favorables au développement du système d'information sur le crédit peuvent s'attaquer simultanément aux changements réglementaires nécessaires et à la phase de conception ou de mise en place du projet.

#### 5.1.5 Spécification des besoins en personnel et identification des compétences disponibles au sein de la main-d'œuvre

Un fournisseur de service de *credit reporting* doit pouvoir faire appel à des compétences en matière de technologies de l'information, qui pourraient être rares dans certains pays. Dans cette dernière partie de l'étude des conditions du marché, l'objectif est de faire correspondre les compétences requises pour les opérations avec les compétences disponibles sur le marché et d'estimer quelles seront les formations nécessaires en matière de compétences. La section 5.7.1 ci-après s'intéresse à la structure organisationnelle et aux besoins en personnel d'un fournisseur de service de *credit reporting* récemment créé.

<sup>104</sup> Voir également le chapitre 4.



## 5.2 Changer les perceptions et campagne de sensibilisation

Une étape essentielle du développement d'un marché du *credit reporting* consiste à changer les perceptions et à sensibiliser le secteur et la communauté au *credit reporting*. Le secret bancaire et une concurrence féroce caractérisent généralement l'environnement de l'octroi de prêts. Les prêteurs se montrent généralement réticents à partager des données positives concernant leurs clients de crainte que la concurrence ne leur vole leurs bons clients. Pour des raisons politiques, les autorités peu habituées au partage de l'information et mal à l'aise devant cette perspective peuvent aussi faire preuve de réticence. Dans les marchés où les transactions quotidiennes sont essentiellement réglées en espèces et où la culture du crédit est peu développée, il y a peu de chances que le public comprenne l'importance de fournir ses informations aux fournisseurs de service de *credit reporting*. Dans les marchés où le crédit est plus répandu, les emprunteurs peuvent se montrer hésitants à partager leurs informations personnelles pour des raisons de confidentialité.

Par conséquent, la première phase du développement d'un fournisseur de service de *credit reporting* devrait se concentrer sur la sensibilisation des prêteurs et de leurs clients, du public, des fonctionnaires, des décideurs, des organismes de contrôle et autres éventuels participants aux avantages que procure un système d'information sur le crédit. L'analyse du marché et l'analyse des parties prenantes auxquelles il est fait référence à la section 5.1 ci-dessus donneront aux principaux protagonistes pilotant le processus de réforme un aperçu des questions devant être traitées par le biais d'efforts de sensibilisation. Les outils pouvant être utilisés pour modifier les perceptions et sensibiliser sont indiqués ci-dessous :

**Les tables rondes et les conférences.** Le consensus et l'adhésion des parties prenantes sont obtenus par le biais d'efforts de sensibilisation aux avantages que présente le partage des informations. En 2012, l'IFC a facilité la première conférence régionale sur le *credit reporting* pour les pays de l'UEMOA. Cet événement a joué un rôle prépondérant dans la pose des fondations du développement d'un système d'information sur le crédit

dans la région. Des consultations similaires qui s'étaient avérées déterminantes dans la promotion de la mise en place de bureaux d'information sur le crédit se sont tenues en Égypte, au Kenya, au Maroc, en Russie, au Tadjikistan et au Vietnam ainsi que dans plusieurs autres pays. Au Panama, l'APC organise régulièrement des séminaires afin de faire comprendre aux PME et aux consommateurs les rapports de crédit les concernant et la façon dont ceux-ci affectent leur capacité à obtenir un crédit.

Différentes parties prenantes peuvent être impliquées dans les consultations, les conférences et tables rondes, notamment :

- Les organismes de supervision et de contrôle comme la banque centrale et autres organismes de surveillance financière
- D'autres organismes publics, comme les ministères des finances ou du commerce
- Les décideurs et les législateurs
- Les fournisseurs de service de *credit reporting* (existants et/ou potentiels)
- Les prêteurs, et notamment les institutions financières bancaires et non bancaires, les institutions de microfinancement, les sociétés de crédit-bail, les compagnies d'assurance et autres créanciers comme les sociétés de service public et les détaillants
- Les autres fournisseurs de données potentiels (sources de données publiques)
- Les organisations de représentation des consommateurs et le public.

Ces événements peuvent être organisés par les principaux acteurs chargés du processus de développement du *credit reporting*, généralement une banque centrale ou une association bancaire, selon le contexte du pays. Les partenaires de développement comme l'IFC sont également régulièrement impliqués dans l'organisation et la facilitation de ces événements.

**Les médias.** La couverture des conférences et des tables rondes par les médias, ainsi que la publication d'articles sur le rôle du *credit reporting*, avec la présentation des opinions



et des réflexions d'experts sur le débat local, sont utiles pour promouvoir la création d'un bureau d'information sur le crédit. Par exemple, les conférences sur le rôle du *credit reporting* qui se sont tenues en Azerbaïdjan, au Kirghizistan, en Russie et au Tadjikistan ont été couvertes par la presse locale. En conséquence, la sensibilisation à la nécessité de développer des antécédents de crédit et de soumettre les renseignements de crédit à un bureau d'information sur le crédit s'est considérablement renforcée. Dans un premier temps, il est possible de faciliter la couverture par les médias en demandant à la principale partie prenante de prendre la tête du processus. Une fois un système développé, les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent choisir de promouvoir le concept de *credit reporting* par le biais de communiqués de presse ou en faisant appel aux médias pour couvrir ce sujet.

**L'Internet.** Le site Internet d'un fournisseur de service de *credit reporting* devrait être facile d'utilisation et contenir des informations orientées vers le consommateur et consacrées à des aspects du crédit à la consommation et du *credit reporting*. Le site doit également indiquer aux consommateurs comment ils peuvent accéder à leurs rapports de crédit et leur expliquer les moyens mis à leur disposition pour contester ou rectifier les éventuelles inexactitudes identifiées dans leurs rapports de crédit. Les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent tirer parti des progrès réalisés dans les outils de réseau social comme Twitter et Facebook (consulter l'encadré 1.1 dans le chapitre 1 ci-dessus pour une description du programme de sensibilisation Finances under Control mis en place par le Panama).

Les activités de sensibilisation devraient transmettre différents messages ciblant différents acteurs. À un moment où un autre, chaque partie prenante aura besoin du soutien de divers organismes publics, des organismes de supervision et de réglementation, des décideurs et des législateurs. La sensibilisation ciblant les fonctionnaires, les décideurs et les organismes de contrôle devrait se faire sur les points suivants:

- L'importance de la contribution des fonctionnaires, des décideurs, des législateurs, des organismes de

supervision et de réglementation dans la création de systèmes d'information sur le crédit efficaces

- Le rôle du gouvernement et la nécessité d'un leadership du gouvernement pour développer un cadre juridique et réglementaire favorable au partage de renseignements de crédit
- L'importance du partage des informations pour la stabilité financière et l'expansion du crédit (différents produits, un plus grand nombre d'emprunteurs, choix de différents prestataires)
- Les bénéfices associés à une meilleure supervision du secteur financier
- Le rôle des autorités consistant à:
  - Encourager les fournisseurs de données à participer et à avoir recours aux fournisseurs de service de *credit reporting*
  - Superviser les activités des fournisseurs de service de *credit reporting* et à en garantir la conformité
  - Faciliter l'accès des fournisseurs de service de *credit reporting* aux données en libre accès
  - S'assurer que les droits à la protection de la vie privée des consommateurs sont respectés.

Lorsqu'ils s'adressent à un public de créanciers financiers et non bancaires et autres fournisseurs de données, les efforts de sensibilisation devraient s'efforcer à expliquer ce qu'ils peuvent gagner à faire partie d'un système d'information sur le crédit. Des efforts visant à éduquer les participants sur leurs droits, leurs rôles et leurs responsabilités dans le système d'information sur le crédit sont nécessaires. La sensibilisation devrait notamment:

- Apaiser les craintes que suscite l'idée de partager les informations, ainsi que les craintes de perdre des parts de marchés à cause de ce partage d'informations
- Mettre en avant et expliquer les différents rôles d'une centrale des risques et/ou des bureaux d'information sur le crédit
- Expliquer les différentes mesures qui peuvent être prises pour empêcher les institutions concurrentes de « voler » des clients

- Souligner la nécessité d'une coopération entre les institutions bancaires, financières et non financières d'un pays pour que le service de *credit reporting* puisse fonctionner correctement
- Assurer les prêteurs de la confidentialité de toutes les informations fournies et examiner les obligations faites aux prêteurs de traiter comme il se doit les informations confidentielles
- Expliquer l'importance du partage d'informations complètes et positives
- Encourager les banques et les prêteurs non bancaires à participer au service de *credit reporting*
- Encourager la soumission de données opportunes et exactes et insister sur l'importance de la conformité
- Souligner le bénéfice d'une meilleure évaluation du risque au cours du cycle de vie des comptes
- Souligner l'importance d'une plus grande transparence dans la gestion du risque
- Promouvoir l'introduction de politiques et de procédures de contrôle du crédit qui soient à jour et tiennent compte des informations contenues dans la base de données du fournisseur de service de *credit reporting*
- Souligner la nécessité de former le personnel aux activités de *credit reporting*
- Expliquer comment un cadre juridique et réglementaire adéquat permet de créer un environnement du *credit reporting* adéquat et efficace.

La principale partie prenante chargée de ce processus de développement du *credit reporting* peut, aux différentes étapes du processus, organiser des campagnes de sensibilisation du public. Les organismes publics, les organismes de supervision et les organismes de contrôle peuvent vouloir expliquer leurs rôles et le soutien global qu'ils apportent au développement du système d'information sur le crédit. Les fournisseurs de service de *credit reporting* ou fournisseurs de données peuvent nouer des liens avec les consommateurs et leur expliquer comment les données les concernant sont gérées et traitées afin de les rassurer quant à la confidentialité et

la sécurité des données. Ces efforts de sensibilisation devraient:

- Expliquer le rôle d'un fournisseur de service de *credit reporting* et les bénéfices qui peuvent en découler
- Discuter des types de données devant être recueillies, de leur nature ainsi que des fins auxquelles les données seront partagées ou divulguées
- Discuter des obligations des fournisseurs de service de *credit reporting* quant à la protection des informations personnelles et à leur devoir de traiter ces informations de manière confidentielle
- Discuter des conditions dans lesquelles les consommateurs peuvent accéder aux données les concernant
- Discuter des mécanismes de réparation à la disposition des consommateurs pour leur permettre de contester et de rectifier les informations erronées contenues dans les bases de données des fournisseurs de service de *credit reporting*
- Souligner l'importance du consentement du consommateur visant à autoriser le partage des informations
- Souligner le rôle du consommateur dans la fourniture des informations les plus précises possible.

Outre la formation du public au *credit reporting*, des campagnes devraient être lancées afin d'informer le public de l'utilisation responsable du crédit et de la réduction du risque de surendettement.

### 5.3 Garantir la disponibilité de données adéquates

Les données se réfèrent à toutes les informations recueillies, traitées et utilisées par un fournisseur de service de *credit reporting* pour produire des rapports et des services à valeur ajoutée. Les différents types d'entités fournissant des données à un fournisseur de service de *credit reporting* ont été définis et discutés à la section 1.2 du chapitre 1 ci-dessus. L'analyse de marché dont il est question à la section 5.1 ci-dessus donne au fournisseur de service de



*credit reporting* une idée des défis auxquels il fera face pour recueillir les informations nécessaires à sa base de données. Afin de garantir la disponibilité de données adéquates, le fournisseur de service de *credit reporting* devrait s'attacher aux caractéristiques des données et de la collecte de données dont il est question dans les sections suivantes.

### 5.3.1 Qualité des données

La qualité des données est l'élément le plus important d'un *credit reporting* réussi. Les fournisseurs de service de *credit reporting* doivent prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les données qu'ils utilisent sont exactes, complètes et à jour<sup>105</sup>. Pour garantir un *credit reporting* de qualité, les données doivent être:

- Exactes
- En quantité suffisante, pertinentes et recueillies de manière systématique auprès de sources fiables, appropriées et disponibles
- Opportunes (régulièrement mises à jour et rapidement mises à la disposition des utilisateurs)
- Conservées en lieu sûr pendant une période suffisante.

La fonction consistant à s'assurer de la qualité des données et à l'améliorer régulièrement incombe à divers degrés aux fournisseurs de données, aux fournisseurs de service de *credit reporting* et aux sujets sur lesquels les données sont collectées.

Selon les *General Principles for Credit Reporting*<sup>106</sup>, des données exactes sont dénuées d'erreurs, véridiques, complètes et à jour. Des inexactitudes dans les données peuvent conduire à des événements négatifs, comme le rejet involontaire d'une demande de prêt émanant d'un bon client ou l'octroi d'un prêt à un mauvais emprunteur. Les fournisseurs de service de *credit reporting* se fient dans une large mesure aux fournisseurs de données afin de s'assurer de l'exactitude du contenu des données. La responsabilité de la saisie des données, donc de l'exactitude des informations fournies, incombe au fournisseur de données. Le fournisseur

de service de *credit reporting* est cependant chargé de valider les données avant de les télécharger dans sa base de données. Le système de saisie de données employé par le prestataire de services ne permet pas de modifier les informations fournies par le prêteur. Bien qu'un prestataire de services puisse accepter ou rejeter un dossier fourni par le prêteur, il ne peut apporter de changements au dossier, limitant ainsi la responsabilité du prestataire de services en cas d'erreur dans les informations.

Un fournisseur de service de *credit reporting* devrait disposer d'une méthode permettant de consolider les données dans des formats uniformes. Si les informations sont incomplètes, il doit disposer d'une méthode permettant de mettre en correspondance et de fusionner des ensembles de données séparés afin de créer un dossier complet relatif à une personne. Dans l'idéal, le fournisseur de service de *credit reporting* et les fournisseurs de données devraient s'accorder sur le minimum de données à saisir et sur des méthodes permettant de stocker les informations concernant les sujets des données dans un format permettant au fournisseur de service de *credit reporting* d'extraire aisément les informations et de les télécharger dans son propre système afin de pouvoir les mettre en correspondance et de les fusionner avec d'autres données.

Un défi associé à l'exactitude et à la validation des données est l'absence de systèmes d'identification uniformes. L'émission de numéros d'identification nationaux uniques est généralement une prérogative de l'État. L'adoption d'un système d'identification dans les premières phases de la création d'un système d'information sur le crédit serait idéale mais n'est parfois pas une option réaliste. Par conséquent, dans les juridictions ne disposant pas de numéros d'identification nationaux ou lorsque l'utilisation de ces numéros d'identification est interdite par la loi, il se pourrait que les fournisseurs de service de *credit reporting* aient à développer leur propre système afin d'identifier les sujets des données en utilisant des algorithmes de mise en correspondance combinant généralement le nom, l'adresse et la date de naissance. En Nouvelle-Zélande et en Allemagne par exemple, les fournisseurs de service de *credit reporting*

<sup>105</sup> Banque mondiale, 2011a, Principe général I.

<sup>106</sup> Ibid.



ont recours à des solutions sophistiquées pour mettre les données en correspondance, car la législation interdit l'enregistrement d'identifiants uniques, ou bien il n'existe pas de numéros d'identification uniques spécifiques. En Australie, le seul identifiant unique disponible (le numéro de dossier fiscal) ne peut être légalement utilisé qu'à des fins fiscales.

La possibilité d'utiliser des algorithmes pour mettre en correspondance certaines données est limitée dans les marchés émergents, où les données de base essentielles comme les noms, adresses et dates de naissance restent peu fiables ou font défaut. En Ouganda, CompuScan, un bureau d'information sur le crédit basé en Afrique du Sud, a cherché à surmonter cet obstacle en développant un système d'identification biométrique destiné aux institutions financières (voir encadré 5.1 ci-après).

### 5.3.2 Quantité suffisante de données

Tel qu'indiqué à la section 1.3 du chapitre 1 ci-dessus, plusieurs études ont démontré que l'inclusion des données fournies par des prêteurs non bancaires dans un modèle de cotation du crédit permettait de générer des cotes associées à un pouvoir prédictif supérieur, alors que le *credit reporting* fragmenté par l'industrie présentait un pouvoir prédictif moindre. Les fournisseurs de service de *credit reporting* devraient recueillir à la fois des données positives et des données négatives afin de fournir aux prêteurs un tableau aussi exact que possible de leurs portefeuilles. Généralement, toutes les données pertinentes pour une analyse de solvabilité, notamment les données en libre accès et celles fournies par des sources non financières privées, devraient être recueillies. Dans de nombreux pays, la collecte de données hors de propos est explicitement interdite. Les données hors de propos sont les données relatives à l'appartenance ethnique, à l'état de santé, aux antécédents médicaux ou à la religion d'un consommateur, etc., informations considérées dénuées de fondement pour l'analyse de la solvabilité.

Alors qu'un fournisseur de service de *credit reporting* choisirait en principe de recueillir des données auprès de sources aussi différentes que possible, les cadres juridiques et réglementaires applicables au *credit reporting* pourraient

en réalité ne pas permettre la collecte de données auprès de certaines sources. Dans certains pays comme l'Australie, le *credit reporting* positif est interdit par la loi, mais des discussions sont en cours pour passer à un système d'information sur le crédit positif. Dans d'autres cas, les fournisseurs de données non traditionnels, comme les entreprises de services publics et de télécommunications, pourraient relever d'une réglementation différente de celle des fournisseurs de données classiques, comme les banques et les institutions financières. Les cadres juridiques et réglementaires respectifs pourraient ne pas permettre le partage de données avec les fournisseurs de service de *credit reporting*.

Des registres publics, comme les registres d'identification des particuliers et des entreprises, pourraient ne pas être mis à la disposition du public ou leur accès pourrait être limité. Les fournisseurs de service de *credit reporting* devraient chercher à négocier des accords spécifiques avec les entités assurant le stockage des données en libre accès afin de garantir la fluidité et la régularité du flux d'informations essentielles pour valider l'identité de la personne sur laquelle portent les données. Dans certains cas, il pourrait être nécessaire de définir un plan de recouvrement des coûts afin d'alléger la charge financière pesant sur l'organisme public. Si le cadre juridique et réglementaire en facilite l'accès, les fournisseurs de service de *credit reporting* pourraient également conclure des accords avec des sources privées afin de recueillir des données. Afin de s'assurer que tous les fournisseurs de service de *credit reporting* présents sur le marché ont accès à un large éventail de sources de données, il est recommandé que les fournisseurs de données et autres sources de données ne concluent pas de contrat d'exclusivité avec un fournisseur de service de *credit reporting* spécifique.

En outre, les plate-formes technologiques du prestataire de service doivent être conçues pour pouvoir recevoir des données sous différents formats. Dans certains marchés, les petites banques et les institutions financières non bancaires pourraient ne pas pouvoir fournir de données par voie électronique. Le prestataire de services devrait pouvoir accepter des données sur DVD, CD, disquette, bande magnétique ou autres systèmes de stockage de données portatifs à condition que ces données soient codées ou sécurisées par toute autre méthode appropriée. Il devrait



### Encadré 5.1 Adoption d'un système biométrique en Ouganda

Une étude de faisabilité commandée par la Banque centrale ougandaise au milieu des années 1990 a accéléré le développement d'un bureau d'information sur le crédit devant desservir la communauté bancaire et ses clients. Lors de la création de ce bureau, l'absence de système d'identification adéquat des emprunteurs en Ouganda (c'est-à-dire un numéro d'identification officiel) a incité la Banque centrale et son partenaire technique, la société sud-africaine CompuScan, à envisager l'option consistant à développer une carte de financement basée sur la technologie biométrique afin d'identifier chaque emprunteur. Le système biométrique de reconnaissance d'empreintes digitales, du nom de Financial Card System, permet aux établissements financiers autorisés de relier les empreintes digitales des emprunteurs aux informations relatives au remboursement de leurs prêts dans n'importe quelle institution en Ouganda. Après avoir été inscrit dans le système, chaque emprunteur reçoit une carte de financement.

L'obligation nationale pour toutes les banques et institutions financières d'Ouganda d'émettre des cartes de financement à leurs emprunteurs afin de les identifier a nécessité le déploiement de matériel biométrique dans tout le secteur bancaire afin de relever les empreintes digitales et de prendre la photo des éventuels emprunteurs. En 2009, toutes les filiales de banques en Ouganda disposaient du logiciel et du matériel nécessaires pour entamer le processus d'inscription. La solution a été développée afin de travailler à la fois en ligne et hors ligne, avec une connexion directe avec la base de données des empreintes digitales.

Le bureau d'information sur le crédit a été développé par étapes successives. La collecte de données auprès des institutions participantes a déjà bien avancé, 95% des institutions fournissant tous les mois des données au bureau. Pendant près d'un an, CompuScan a consacré des efforts et des ressources considérables pour permettre aux institutions financières de faire le tri de leurs données et de développer des systèmes et procédures permettant de partager ces données avec le bureau. Même pour les prêteurs les plus évolués, il s'agissait d'exigences contraignantes, et une planification de projet détaillée s'est révélée nécessaire pour s'assurer que le projet partait sur de solides bases.

Sur le plan des cartes de financement, quelques défis sont apparus. Par exemple, les coûts de mise en conformité se sont avérés prohibitifs pour certaines institutions, qui ont dû faire l'acquisition de matériel supplémentaire pour satisfaire les niveaux de service à la clientèle, mettre en place ou développer l'accès à l'internet, et investir dans de nouvelles procédures et méthodologies de contrôle du crédit. De plus, l'expansion des cartes de financement à un public de prêteurs plus large comme les fournisseurs de microcrédit, les banques de détail et les sociétés de télécommunications s'est avérée limitée.

L'Ouganda, comme d'autres économies, est soumise au risque de fraude, notamment au risque d'usurpation d'identité. La solution que propose la carte de financement permet de réduire dans une large mesure l'exposition des banques (et des personnes) à ce type de fraude. En juin 2012, les enregistrements mensuels avaient diminué, la majorité des emprunteurs ayant déjà été identifiée dans le système. Vingt-neuf institutions comptant plus de 550 bureaux d'inscription/d'enregistrement ont été mises en place afin de faciliter l'inscription des nouveaux clients ou de vérifier l'identité des clients. Grâce à la capacité d'identifier adéquatement les clients utilisant une plate-forme commune, les prêteurs ont pu récolter les bénéfices associés au nouveau bureau d'information sur le crédit mis en place dans le pays.



pouvoir systématiquement télécharger de nouvelles données sur sa plate-forme.

### 5.3.3 Rapidité de la fourniture des données

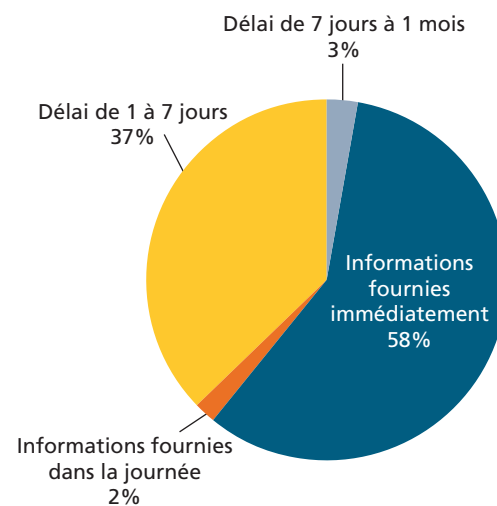
Les données doivent être mises à disposition de manière opportune, les créanciers prenant des décisions critiques d'octroi de crédit basées sur les informations transmises par les fournisseurs de service de *credit reporting*. Cette exigence de rapidité implique que les fournisseurs de données et autres sources de données mettent fréquemment à jour leurs bases de données (c'est-à-dire dans un nombre de jours spécifiés après la survenue d'un événement spécifique, ou à la fin de chaque cycle de facturation). Les données mises à jour doivent être systématiquement communiquées au fournisseur de service de *credit reporting*, généralement selon un calendrier prédéfini tel que déterminé par le fournisseur de service de *credit reporting* et les fournisseurs de données. Les données mises à jour doivent être intégrées à des rapports de crédit, auxquels les abonnés doivent pouvoir accéder aussi rapidement que possible.

Selon les informations produites par l'étude *Doing Business* de la Banque mondiale<sup>107</sup>, 58% des bureaux d'information sur le crédit (dans une étude portant sur 78 bureaux d'information sur le crédit) indiquaient qu'ils répondaient immédiatement aux demandes de renseignements. Seuls 3% des bureaux d'information sur le crédit ne répondaient pas aux demandes de renseignements dans les sept jours (voir figure 5.1 ci-dessous). Les indicateurs clés de la rapidité du service sont les suivants:

- **Le temps écoulé entre la réception de la demande de renseignements et la diffusion du rapport:** Dans de nombreux pays, il s'agit d'un processus automatisé. En fonction de la capacité de recherche du logiciel, cela ne peut prendre que quelques secondes. Dans de nombreux pays en développement où les rapports ne sont pas fournis en ligne, le processus peut prendre plusieurs heures, voire plusieurs jours dans certains cas. La réduction des délais de livraison est un objectif important pour le bureau.

- **Le délai nécessaire pour assimiler les données et mettre les fichiers à jour:** Ceci fait référence au temps qui s'écoule entre la réception des données ou des mises à jour transmises par les fournisseurs de données et leur intégration à la base de données du fournisseur de service de *credit reporting*. De un jour à un mois pourrait s'écouler<sup>108</sup> pour procéder à la vérification des données envoyées par les prêteurs et fusionner les nouveaux fichiers en fonction de la qualité des données fournies par les prêteurs, la fiabilité des identifiants ou l'algorithme de fusion. Ce paramètre est d'une importance capitale pour s'assurer que les données mises à la disposition des prêteurs sont à jour.
- **La durée nécessaire à la rectification des erreurs:** Sur les 78 bureaux d'information sur le crédit considérés dans l'étude *Doing Business*, environ 76% d'entre eux indiquaient qu'il leur fallait moins de deux semaines pour rectifier les erreurs. Un taux de 8% d'entre eux déclarait rectifier les erreurs dans un délai de deux semaines à un mois<sup>109</sup>. Généralement, quand un fournisseur de service de *credit reporting* décèle une erreur dans un fichier, il envoie une rectification au fournisseur de données, qui doit corriger les erreurs.

Figure 5.1: Délai moyen écoulé entre la demande de renseignement et la communication des données



Source: Calculs de l'IFC basés sur les données *Doing Business* 2004.

<sup>107</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2004, indicateur « Obtention de crédit ».

<sup>108</sup> Ibid. Basé sur des informations tirées de 62 bureaux d'information sur le crédit.

<sup>109</sup> Ibid., informations non disponibles pour 13 bureaux d'information sur le crédit.



### 5.3.4 Durée de conservation des données<sup>110</sup>

Les données doivent être conservées en lieu sûr pendant une période suffisante. La plupart des fournisseurs de service de *credit reporting* conservent les données pendant cinq à sept ans. Dans certains marchés, la durée du stockage des données peut être limitée par la loi. La durée de conservation des données est déterminée par les fins auxquelles les données seront utilisées. Les données doivent être conservées suffisamment longtemps pour assurer le recouvrement des créances et réduire le risque de surendettement qui, sur la base de l'expérience acquise au niveau international, varie entre cinq et sept ans. Dans les juridictions où la cotation du crédit et autres services à valeur ajoutée ont été développés, les données doivent être conservées pendant au moins trois ans afin de pouvoir procéder à suffisamment d'observations pour produire des cotes prédictives. Les données destinées à des fins de supervision et statistiques pourraient devoir être conservées plus longtemps. Par exemple, aux États-Unis, les données sont conservées dans les fichiers du bureau d'information sur le crédit pendant deux, sept ou neuf ans, selon le type de crédit ou de créance. Dans certains pays (Brésil), les données ne sont jamais supprimées de la base de données.

Il convient de faire la distinction entre la période pendant laquelle les données sont conservées et la période pendant laquelle elles peuvent être intégrées à un rapport de crédit ou divulguées. Généralement, la loi fournit des directives sur le nombre d'années durant lesquelles des données peuvent être divulguées, période qui, d'après les informations tirées des études *Doing Business*, varie entre trois et cinq ans. Différents types de données sont soumis à différentes limites de temps en termes de divulgation. Par exemple, les données associées à des demandes précédentes (la trace laissée par les données qui subsiste dans le bureau d'information sur le crédit à chaque fois qu'une institution demande un rapport de crédit sur une personne) n'ont que peu de valeur pour les prêteurs au-delà de 12 mois et, par conséquent, ne sont pas intégrées aux rapports de crédit au bout d'un an. Au Brésil, si les données ne sont jamais supprimées, elles peuvent ne

pas être divulguées au-delà d'un certain nombre d'années; par exemple, les informations négatives sont divulguées pendant cinq ans et les informations positives jusqu'à 15 ans<sup>111</sup>.

Dans certains pays disposant uniquement d'un système d'information sur le crédit négatif, une fois une dette remboursée, toutes les données négatives s'y rapportant sont supprimées de la base de données, soit parce que la loi l'oblige, soit parce qu'il s'agit d'une pratique courante sur le marché. Cette pratique pourrait donner une image faussée d'un emprunteur qui pourrait être un créancier récalcitrant qui ne règle ses anciennes dettes que pour obtenir un nouveau crédit qu'il ne parviendra pas ensuite à rembourser. À l'inverse, la divulgation des données, notamment des données négatives, pendant des périodes excessivement longues (plus de cinq ans), peut pénaliser indûment un emprunteur qui aurait modifié ses habitudes de paiement. La plupart des pays choisissent de limiter le nombre d'années pendant lesquelles les informations négatives peuvent être divulguées afin de donner aux emprunteurs auparavant défaillants une seconde chance d'accéder au crédit.

L'accord conclu entre le fournisseur de service de *credit reporting* et les fournisseurs de données stipulera généralement la durée pendant laquelle les données seront partagées, quand elles seront archivées (et à quelles fins les archives pourront être utilisées), et quand elles seront en définitive supprimées. En pratique, les données sont archivées plutôt que supprimées, de sorte qu'elles restent disponibles mais ne sont plus divulguées après une durée déterminée.

## 5.4 Garantir la viabilité financière

Un fournisseur de service de *credit reporting* doit être viable sur le plan financier, quel que soit le marché dans lequel il opère, et quelle que soit sa fonction première. La taille de la population ayant accès au crédit définit le degré de sophistication et de complexité du système d'information

<sup>110</sup> Voir également section 4.2 du présent guide.

<sup>111</sup> Indicateurs *Doing Business* (base de données), 2012, indicateur « Obtention de crédit ».

sur le crédit devant être mis en place. Dans les économies émergentes, une large part de la population ne dispose souvent pas de compte bancaire, les comptes de crédit existants ne reflètent donc qu'un petit pourcentage du marché potentiel. Pour être durables et engendrer des bénéfices, les bureaux d'information sur le crédit dépendent du volume traité (nombre de demandes de renseignements ou de consultations émanant de leurs utilisateurs). Bien que les centrales des risques ne cherchent pas à réaliser des bénéfices, elles doivent avoir accès à une source régulière de fonds pour pouvoir assurer leur fonctionnement.

Les fournisseurs de service de *credit reporting* (des bureaux d'information sur le crédit essentiellement) tirent leurs bénéfices de la vente de rapports en réponse aux demandes de renseignements émanant de leurs utilisateurs/membres. En l'absence d'une large base d'emprunteurs, les fournisseurs de service de *credit reporting* devraient facturer des honoraires élevés en échange de leurs rapports de crédit, ce qui pourrait entraîner une réduction de la demande de la part des prêteurs. Dans les pays où le recours au crédit n'est pas courant, les fournisseurs de service de *credit reporting* pourraient se trouver confrontés à ce problème dans leurs premières années d'opération. Les pays développés qui comptent des populations limitées, comme l'Islande (320 000 habitants) et la Nouvelle-Zélande (4,5 millions d'habitants) peuvent opérer des services de *credit reporting* de petite envergure mais rentables, car leurs populations, en dépit de leur taille réduite, ont activement recours au crédit. Par exemple, en Nouvelle-Zélande où la population économiquement active est estimée à un peu plus de 2 millions de personnes, l'un des trois bureaux d'information sur le crédit reçoit environ 4,5 millions de demandes par an.

Mais dans les marchés émergents où la population économiquement active est trop réduite pour générer une demande suffisante de la part des prêteurs, une solution régionale pourrait constituer une option viable. Par exemple, TransUnion Central America gère un service de *credit reporting* couvrant cinq pays.

## 5.5 Créer un modèle économique approprié

Après avoir procédé à l'étude du marché, le fournisseur de service de *credit reporting* proposé devrait avoir un aperçu de l'environnement du marché et être prêt à passer à la phase de « conception et de développement ». Les conditions variant d'un pays à l'autre, la meilleure conception est celle qui est adaptée à l'environnement du marché d'un pays et tient compte des meilleures pratiques internationales. Par conséquent, les résultats de l'étude de marché guideront les étapes suivantes: décider du meilleur modèle de service de *credit reporting*, élaborer un plan d'affaire et créer un cadre juridique favorable.

L'étude de marché influence le modèle et la structure commerciale du service de *credit reporting*. Les modèles les plus courants<sup>112</sup> sont les suivants:

- Bureaux d'information sur le crédit
- Centrales des risques
- Fournisseur de service de *credit reporting* public-privé

### 5.5.1 Premier modèle: les bureaux d'information sur le crédit

Le chapitre 2 ci-dessus couvre les éléments essentiels des bureaux d'information sur le crédit et traite de leurs actionnaires ou propriétaires possibles. Certains marchés sont prêts, en fonction de l'intérêt et du degré de préparation des parties prenantes, à permettre à des bureaux d'information sur le crédit de fournir des services de *credit reporting*. Les structures du capital les plus courantes sont celles de bureaux dans lesquelles les créanciers/prêteurs sont des actionnaires et de bureaux dont le capital et la gestion sont indépendants (voir section 2.2.1 ci-dessus pour consulter les avantages et inconvénients de chaque structure).

Indépendamment de la structure du capital, il convient, pour déterminer le meilleur modèle adapté à un bureau

<sup>112</sup> Voir également le chapitre 2 du présent guide.

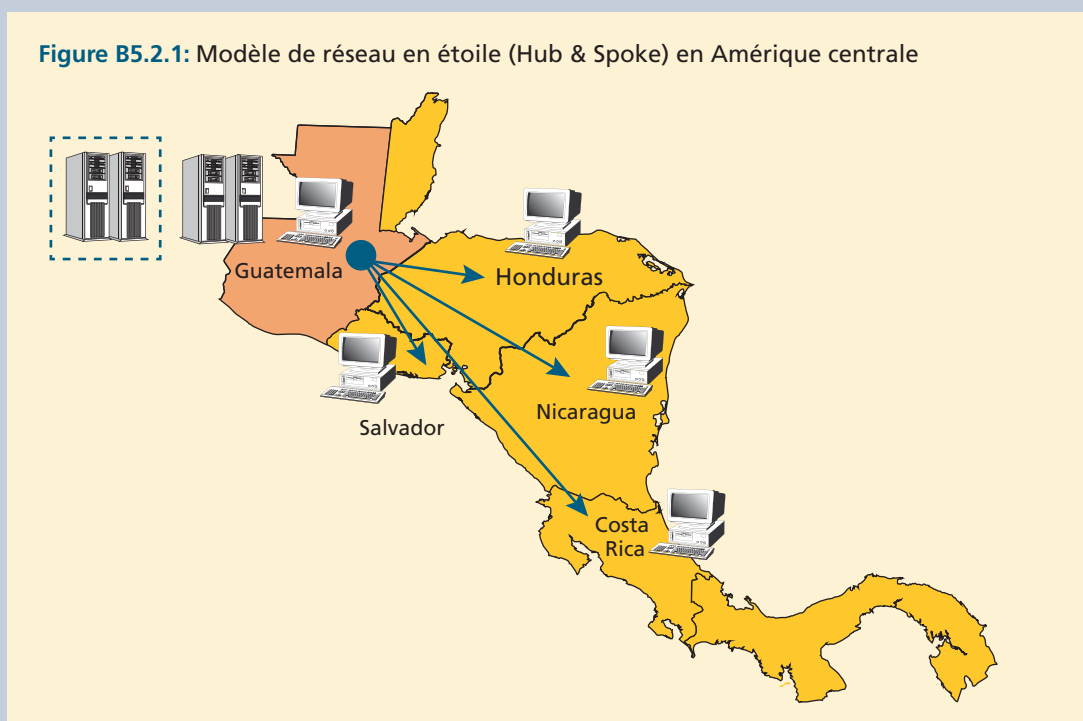


## Encadré 5.2: Modèle de réseau en étoile en Amérique centrale

Un modèle de réseau en étoile réussi pour le *credit reporting* - TransUnion Central America – a été adopté en Amérique centrale. Créé en 1999, TransUnion Central America dispose désormais d'un centre au Guatemala et de branches régionales au Honduras, au Salvador, au Costa Rica et au Nicaragua, couvrant une population de plus de 38 millions de personnes<sup>113</sup>. Par le passé, l'absence de bureaux d'information sur le crédit complets en Amérique centrale s'est révélée être un obstacle à l'accès au crédit pour les particuliers et les micro-, petites et moyennes entreprises. Le développement de bureaux d'information sur le crédit individuels pour chacun de ces pays aurait nécessité un investissement disproportionné par rapport à la dimension des marchés individuels. Un système d'information sur le crédit pouvant desservir ces cinq pays était la meilleure solution possible.

Les fournisseurs de services individuels dans chaque pays partagent et tirent parti du système technologique sophistiqué développé au niveau du centre, permettant ainsi une plus grande efficacité. De plus, la création d'un unique service de *credit reporting* transfrontalier facilite le développement de produits et services standardisés dans les cinq pays, ce qui bénéficie dans une large mesure aux prêteurs gérant des opérations commerciales transfrontalières<sup>114</sup>.

Figure B5.2.1: Modèle de réseau en étoile (Hub & Spoke) en Amérique centrale



Source: IFC 2012.

<sup>113</sup> Au départ, le *centre* a été créé au Costa Rica. En 2007, il a été déplacé au Guatemala en raison de la meilleure qualité des réseaux de télécommunications et des frais d'exploitation moins élevés. Ce changement s'est opéré rapidement et n'a pas provoqué de perturbation.

<sup>114</sup> Le Guatemala ne dispose pas de cadre juridique détaillé applicable au *credit reporting* ou à la protection des données pour faciliter la mise en place de ce système de réseau en étoile. Tout changement survenant dans le cadre juridique et réglementaire du *centre* ou de l'une des branches pourrait avoir des répercussions sur ce modèle et le bureau eu égard à la conformité à ce cadre.

d'information sur le crédit, de décider si celui-ci sera établi sur le territoire national ou à l'étranger. Le *credit reporting* est une activité à forte intensité en capital dans laquelle des investissements considérables sont nécessaires au départ et pour les mises à jour techniques permanentes exigées (c'est-à-dire pour assurer la qualité, la sécurité, l'intégrité des données, le développement de services à valeur ajoutée et le respect de la législation). Pour les pays comptant une importante population (Brésil, Chine, Inde, Indonésie, Mexique et Russie), des industries du crédit à la consommation robustes et une culture du crédit représentent normalement un scénario attrayant pour les opérateurs de bureaux d'information sur le crédit internationaux. Une demande importante permet de réduire dans une large mesure la durée nécessaire pour atteindre le seuil d'équilibre où un bureau devient financièrement viable, permettant ainsi à l'entreprise de générer des recettes et des profits.

À l'inverse, les marchés comptant une population ayant accès au crédit plus réduite ne suscitent pas le même intérêt et peuvent se trouver confrontés à davantage de difficultés pour attirer de grands opérateurs de bureaux internationaux. Heureusement, une autre option, le modèle de réseau en étoile, a été testée avec succès sur les petits marchés (Amérique latine, Europe, îles du Pacifique et Afrique) et propose une solution viable. L'encadré 5.2 ci-après présente un exemple de système de réseau en étoile en Amérique centrale.

Le modèle de réseau en étoile est optimal pour les marchés de plus petite taille, dans lesquels la mise en place de fournisseurs de service de *credit reporting* ne serait pas une option viable sur le plan économique. Dans la structure de réseau en étoile, un fournisseur de service de *credit reporting* unique, opérant au niveau international, est mis en place afin de servir plusieurs petits marchés. Comme son nom le suggère en anglais (« *Hub and Spoke* »), le « *hub* » ou « centre » héberge les données de chaque pays dans des systèmes en silos, et chaque « *spoke* » ou « branche » reçoit et transmet des données sécurisées au pays respectif dans lequel le réseau est établi. Cette configuration permet de centraliser un grand nombre de tâches communes, répétitives et chronophages comme le tri des données, la sécurité, l'assistance à la clientèle et la maintenance du système. Ce modèle fait appel

à des systèmes de sécurité hautement sophistiqués déjà en place dans le centre, et fournit des structures et des systèmes hautement sécurisés pour stocker des données provenant des branches, à une fraction du coût qui serait nécessaire à la création de telles structures sécurisées en partant de rien. En raison de la nature sensible des données qu'héberge un fournisseur de service de *credit reporting*, le prestataire de services sélectionné doit disposer d'une expérience considérable dans la gestion d'un service de *credit reporting* conformément à des normes internationales, et pouvoir s'assurer que les données ne sont pas partagées entre les silos sans accord de partage des données. L'approche de réseau en étoile propose non seulement un service d'excellente qualité aux utilisateurs/fournisseurs de données, mais permet également aux petits marchés émergents de surmonter les défis innombrables associés au temps nécessaire au développement de services de *credit reporting* et aux coûts qui y sont associés. Les autres avantages sont la réduction des besoins en personnel et des frais de formation du personnel, et la capacité de tirer le meilleur parti des produits, de l'expérience technique et des services sophistiqués à valeur ajoutée utilisés dans les marchés évolués. La technologie utilisant l'Internet utilisée par la plupart des opérateurs de bureaux permet l'inclusion aisée d'autres pays/secteurs de prêt, quelle qu'en soit l'ampleur.

### 5.5.2 Deuxième modèle: les centrales des risques

L'étude du marché pourrait mettre en avant une préférence du marché, préférence notamment affirmée par la banque centrale ou d'autres organismes de supervision et de contrôle du secteur financier, en faveur du développement d'une centrale des risques pour répondre aux demandes en matière de *credit reporting*. Le chapitre 2 ci-dessus traite de l'objet, des caractéristiques et de l'organisation des centrales des risques. Les centrales des risques sont généralement opérées par les banques centrales ou autres autorités assumant une fonction de supervision au sein d'une économie. Comme ces centrales hébergent des données permettant aux autorités de contrôler les niveaux de risque systémique présents sur un marché et d'assurer la stabilité financière, les centrales des risques sont généralement situées dans le pays dans lequel elles ont été créées. Les principes de qualité,





d'intégrité et de sécurité des données ainsi que de viabilité financière s'appliquent aux opérations d'une centrale des risques.

Dans certains cas, l'entité hébergeant la centrale des risques est également chargée de la supervision de ses opérations et de s'assurer de sa conformité au cadre juridique. Par exemple, au Bangladesh, la banque centrale est chargée de la gestion de la centrale des risques ainsi que de la supervision de ses opérations. Étant donné le conflit d'intérêt inhérent engendré par cette situation, il serait conseillé que la banque centrale confie ces deux fonctions que sont la gestion et la supervision à deux départements distincts afin d'assurer l'intégrité du système. En Chine par exemple, la centrale des risques, centre de référence sur le crédit, est gérée par la Banque populaire de Chine et est supervisée par le Bureau des services de *credit reporting*, un département distinct au sein de la Banque populaire.

### 5.5.3 Troisième modèle: les fournisseurs de service de credit reporting publics-privés

Dans certains cas, les acteurs du marché peuvent privilégier un modèle hybride, impliquant à la fois le secteur privé et le secteur public. Il s'agit d'un modèle qui se fonde sur un partenariat solide et d'envergure entre les secteurs public et privé, au sein duquel le secteur public joue un rôle important en termes de développement des infrastructures et processus relevant de la collecte et du partage des informations de crédit. Les banques centrales, en leur capacité d'organisme de contrôle et de suivi des institutions financières, sont bien placées pour piloter les réformes juridiques nécessaires et sensibiliser aux avantages que procure le partage des informations entre les institutions financières. Dans de nombreux pays, les institutions financières ont entièrement confiance en leur banque centrale pour tenir lieu de tierce partie indépendante. En l'absence d'organisme de protection des données, les banques centrales peuvent souvent tirer parti de ce « capital confiance » pour créer des services de *credit reporting* en partenariat avec le secteur privé.

Ce modèle offre différents avantages, notamment la fourniture d'une mine d'informations gratuites à la banque centrale pour lui permettre d'assurer sa fonction première de contrôle et de gestion du risque de crédit systémique. Ce modèle permet également:

- D'empêcher qu'un monopole ne se crée quant au partage des informations en permettant à autant d'entités privées locales et internationales que possible d'entrer sur le marché lorsque la taille du marché permet une concurrence;
- De poser les bases de la création d'un marché du partage des informations solide, compétitif et dynamique qui assurera la concurrence en termes de prix et de qualité des services, avec les avantages évidents qui en découlent pour les prêteurs et les consommateurs;
- De mettre en place un système d'information sur le crédit complet et continu accessible à tous les prêteurs;
- De faciliter l'inclusion des données fournies par des entités non réglementées par la banque centrale.

L'un des principaux inconvénients de ce modèle est la duplication de l'effort associé à la mise en place des infrastructures techniques. En tant qu'entité chargée de recueillir des données auprès des entités qu'elle supervise, et en tant qu'entité chargée de diffuser les données aux fournisseurs de service de *credit reporting*, la banque centrale doit créer des infrastructures techniques de base (un entrepôt de données). De plus, la banque centrale, en tant qu'entité chargée d'agréger les données, doit disposer de la capacité nécessaire pour continuer à fournir ce service et maintenir cette capacité, ce qui peut s'avérer coûteux. Des partenariats public-privé sont examinés plus en détail dans les études de cas sur l'Équateur, l'Égypte et le Maroc présentées au chapitre 7 ci-après.

Les modèles décrits ci-dessus ne sont aucunement exclusifs. Un pays peut disposer d'une centrale des risques et d'un ou plusieurs bureaux opérant côte à côte. Les modèles utilisés sont déterminés par l'étude de marché, notamment par les évaluations réalisées par le protagoniste en question, qui révèlent quelle est la structure à privilégier compte tenu du marché, ainsi que le nombre optimal de bureaux déterminé par la dimension du marché du crédit.



### Encadré 5.3: Externalisation par la République tchèque

En République tchèque, les banques désiraient vivement obtenir des rapports de crédit émanant de bureaux d'information sur le crédit et étaient prêtes à payer ce service à l'acte. Mais elles n'étaient pas prêtes à investir dans le développement d'infrastructures coûteuses de stockage sécurisé des données. La solution était d'externaliser les opérations du bureau d'information sur le crédit au groupe CRIF, un grand bureau d'information sur le crédit italien.

En partenariat avec la CRIF, deux bureaux d'information sur le crédit ont été mis en place en République tchèque, un bureau bancaire en 2001 et un bureau non bancaire en 2004; chacun utilisait les installations de la CRIF en Italie. En 2006, les deux bureaux d'information sur le crédit ont commencé à échanger des informations de crédit (avec le consentement des consommateurs), permettant ainsi aux institutions financières d'avoir accès à des informations de crédit intersectorielles fiables.

Grâce à l'utilisation de la plate-forme de la CRIF, les banques n'avaient pas besoin d'investir dans le développement d'infrastructures de bureaux d'information sur le crédit telles qu'un nouveau centre de stockage des données local et autres infrastructures de sécurité associées, ni matériel, ni logiciel. Elles pouvaient tirer parti du centre de stockage des données commun de la CRIF en Italie et bénéficier ainsi d'une meilleure sécurité des données, qu'il aurait été impossible de concevoir dans un bureau local. Le cadre juridique ne posait heureusement aucun problème. Selon le droit tchèque, les données personnelles peuvent être traitées à l'étranger, à condition que le pays hébergeant ces données respecte des lois relatives à la protection des données identiques ou plus strictes que celles en vigueur en République tchèque.

Ce modèle économique fondé sur l'externalisation était conçu afin de bénéficier de la solution la plus rentable possible et d'un niveau de sécurité aussi élevé que possible. Il a également eu des impacts positifs sur les opérations générales des deux bureaux d'information sur le crédit. Le personnel local se concentrant sur ses clients plutôt que sur les questions d'informatique, les bureaux ont pu commencer à recueillir et à diffuser des données beaucoup plus rapidement. Des processus internes calqués sur la meilleure pratique ont été mis en place afin d'intégrer totalement les deux structures techniques transfrontalières. Enfin, dernier point mais non des moindres, l'environnement technique et des processus a facilité le développement de produits à valeur ajoutée et a réduit les coûts et les délais de mise sur le marché.

Les bureaux ont réalisé une pénétration quasi-totale du marché de la banque de détail, avec 26 banques membres (près de 100% de parts de marché) et 27 institutions financières non bancaires (plus de 80% des fournisseurs de crédit-bail et de crédit à la consommation). Le taux de correspondance ou ratio des réponses<sup>115</sup> du bureau bancaire atteint 90%, ce qui est comparable au ratio des réponses enregistré dans les marchés des bureaux les plus développés. Près de 14 millions de fichiers sont enregistrés dans le registre de crédit bancaire, couvrant plus de 5 millions de personnes. L'agence non bancaire compte désormais 3,2 millions de fichiers de crédit supplémentaires couvrant 2,2 millions de personnes.

La République slovaque, inspirée par le succès des bureaux d'information sur le crédit tchèques, a également choisi de développer un bureau d'information sur le crédit externalisé. En partenariat avec la CRIF, un bureau bancaire a été mis en place en 2004 et un bureau non bancaire en 2008. Les deux bureaux opèrent hors d'Italie.

<sup>115</sup> C'est le ratio du nombre des rapports produits sur le nombre de demandes de renseignements reçues; il s'agit d'un indicateur important de l'aptitude du bureau à satisfaire la demande d'informations émanant des prêteurs.



## 5.6 Identifier les besoins technologiques adéquats

Les fournisseurs de service de *credit reporting* ont besoin d'infrastructures techniques et de réseaux de communication pour traiter et gérer les données et bases de données, et proposer la livraison effective et sécurisée des rapports de crédit à leurs clients. Les systèmes d'infrastructures techniques des fournisseurs de service de *credit reporting* ne sont pas de ceux que l'on peut acheter dans le commerce et installer dans un système informatique. Les fournisseurs de service de *credit reporting* doivent développer ou acheter des systèmes adaptés à la situation locale et personnalisés qui permettront de recueillir des données auprès de sources de données existantes ou de nouvelles sources de données. Le processus de développement peut prendre de 6 à 18 mois et nécessite l'analyse des données disponibles auprès des sources de données, la préparation de spécifications fonctionnelles, le développement du système proprement dit et des essais de réception. Le processus d'extraction des données de leurs systèmes centraux par les prêteurs est l'un des éléments les plus délicats et peut-être les plus chronophages qu'un fournisseur de service de *credit reporting* doit gérer lors de sa création, et qui ne devrait pas être sous-estimé.

Le coût ne devrait pas être l'unique moteur dans la décision de développer ou d'acheter une plate-forme technologique destinée aux opérations du fournisseur de service de *credit reporting*. Outre des infrastructures techniques solides, ce dernier nécessite des connaissances et une expérience uniques, en raison de la complexité des infrastructures techniques et de la grande sensibilité des données qu'il possède. Dans certains marchés émergents, les fournisseurs de service de *credit reporting* récemment créés se trouvent confrontés à un déficit de technologies de l'information spécialisées et de compétences commerciales. Par conséquent, dans ces marchés, la participation d'un fournisseur de service de *credit reporting* bien implanté et expérimenté en tant qu'actionnaire ou partenaire technique peut être bénéfique au nouveau fournisseur en termes d'expertise technique, de réputation, de savoir-faire commercial essentiel et d'expertise dans le domaine du

développement de services à valeur ajoutée, à mesure que le nouveau fournisseur se développe et que le marché acquiert de la maturité.

Les progrès technologiques réalisés au cours de la dernière décennie ont considérablement réduit le coût de développement des systèmes de technologies de l'information pour l'industrie du *credit reporting*. Il y a quelques années encore, cette industrie opérait presque uniquement avec de gros ordinateurs lourds et coûteux. Désormais, les nouveaux fournisseurs de service de *credit reporting* dans les marchés émergents peuvent acquérir des plate-formes de technologie de l'information auprès de sources externes, qui sont généralement des fournisseurs de technologies réputés, plutôt que de les développer en interne. Une liste des qualités attendues d'un solide partenaire technique est fournie dans la figure 5.2 ci-dessous.

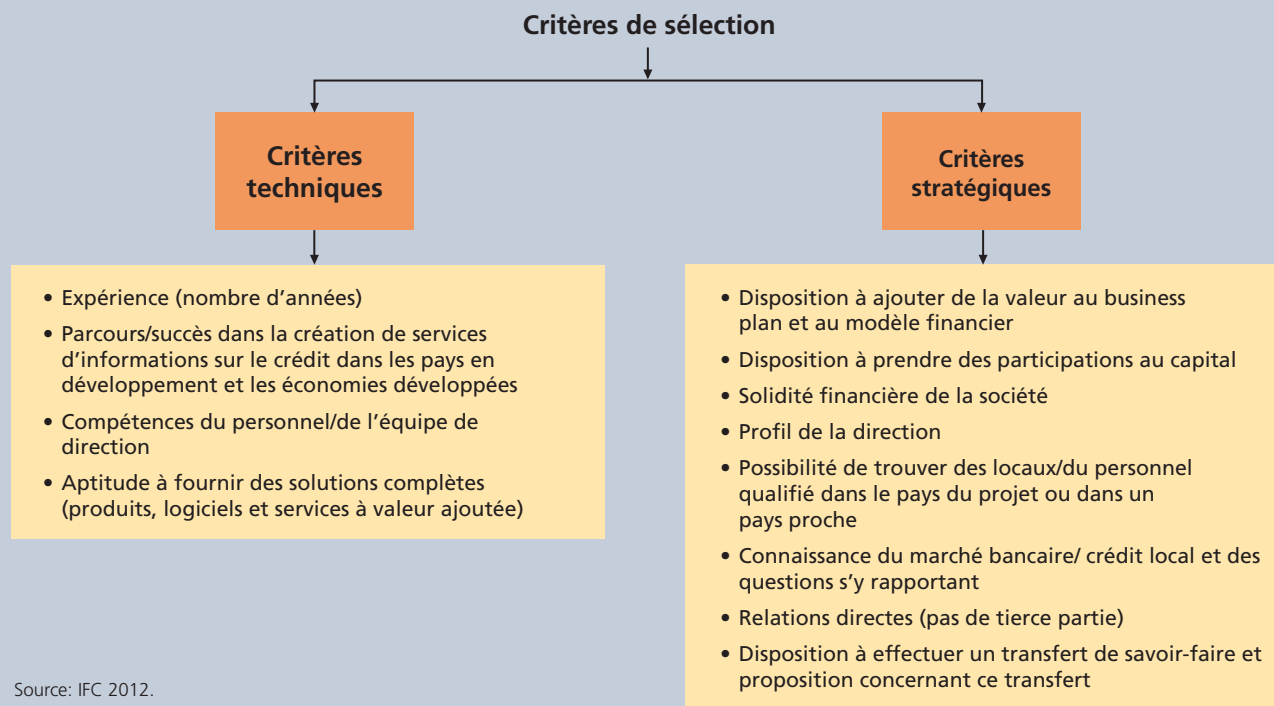
Lorsqu'il choisit un partenaire technique, le fournisseur de service de *credit reporting* doit évaluer un candidat potentiel sur la base des critères suivants:

- **Critères techniques:** Le candidat peut-il mettre en œuvre le système conformément aux spécifications techniques locales? A-t-il de l'expérience dans la mise en œuvre de services de *credit reporting* sur des marchés similaires?
- **Critères stratégiques:** Le candidat peut-il s'engager envers le fournisseur de service de *credit reporting* sur le long terme?
- **Critères financiers:** Le coût du système est-il compatible avec la demande de services?

Le système technologique du fournisseur de service de *credit reporting* doit pouvoir exécuter les fonctions de base suivantes:

- Recueillir, valider et fusionner les données
- Établir et diffuser des rapports
- Assurer la sécurité et la sauvegarde des données.

Figure 5.2: Qualités d'un partenaire technique solide



Source: IFC 2012.

### 5.6.1 Recueillir, valider et fusionner les données

Le bon fonctionnement d'un fournisseur de service de *credit reporting* dépend de son aptitude à obtenir des institutions financières et d'autres prêteurs des données sur la solvabilité de leurs clients et à établir des rapports de crédit dans un format facile d'utilisation. Dans des pays aussi divers que la l'Égypte, l'Inde et la Russie, l'extraction des données dans un format acceptable pour les fournisseurs de service de *credit reporting* respectifs s'est révélée être un immense défi et a nécessité d'importantes ressources informatiques pour mettre les anciens systèmes à jour. Il s'est avéré plus aisé d'extraire des fichiers de carte de crédit, qui se trouvent généralement dans des systèmes modernes stockant les données dans un format logique. Les anciennes banques, souvent nationales, ou les banques récemment privatisées et les IMF disposant de réseaux de grandes branches, font face à d'importants défis du fait que leurs informations sont stockées sur papier et que leurs fonctions de crédit

sont décentralisées. Pour les fournisseurs de service de *credit reporting* qui opèrent sur ces marchés, la solution pratique consiste à commencer à recueillir des données de portefeuilles de crédit contenant des données de meilleure qualité auprès de banques pouvant aisément fournir ces données, puis progressivement à recueillir des données auprès de davantage de prêteurs et sur un plus grand nombre de types de portefeuilles.

Ces fonctions sont décrites plus en détail dans les sections ci-après.

Le fournisseur de service de *credit reporting* est chargé de valider toutes les données reçues avant de les télécharger. La première phase peut nécessiter beaucoup de travail. Le système de ce fournisseur doit inclure des procédures automatisées afin de s'assurer que toutes les étapes obligatoires sont suivies et que le format standard est respecté. Le système doit pouvoir rejeter les fichiers



comportant des erreurs critiques ou dont les informations sont incomplètes, et les renvoyer au fournisseur de données qui doit retourner un fichier corrigé.

Une fois les données validées, le fournisseur de service de *credit reporting* doit fusionner les nouvelles données avec celles de sa base de données. Le système doit pouvoir localiser le sujet concerné, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale, en utilisant des identifiants nationaux uniques, tels que le numéro de passeport ou de carte d'identité, ou le numéro d'identification fiscal, ou autres techniques de mise en correspondance et de fusion discutées à la section 5.3.1 ci-dessus. L'objectif du fournisseur de service de *credit reporting* est de pouvoir mettre en correspondance les données saisies avec la meilleure correspondance unique possible parmi tous les fichiers contenus dans sa base de données.

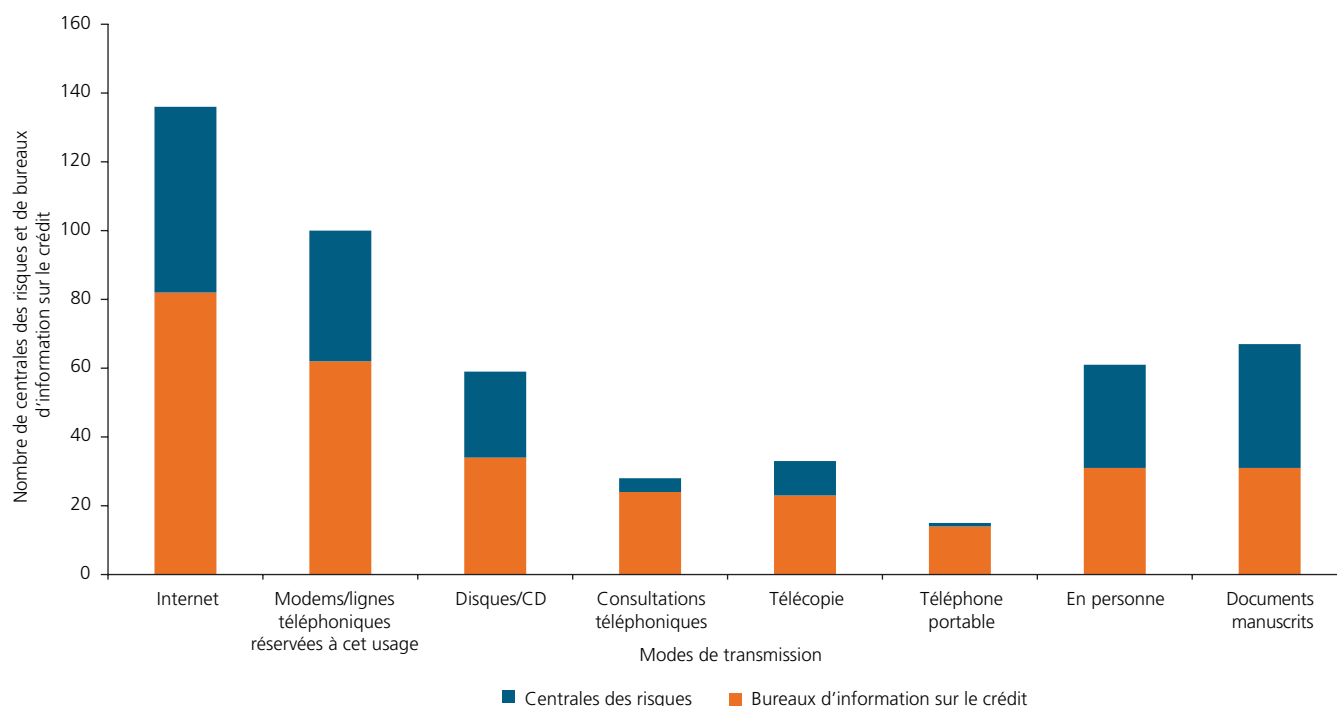
Une fois que le fichier du sujet a été identifié, le système actualisera le dossier existant ou, si les informations concernent un nouvel emprunteur, créera un nouveau fichier de crédit dans la base de données.

## 5.6.2 Produire et diffuser des rapports

Quand une quantité suffisante de données a été téléchargée et que la procédure de validation et de fusion des données est en place, le fournisseur de service de *credit reporting* est prêt à produire des rapports. Ces rapports restent accessibles aux utilisateurs dans sa base de données. La figure 5.3 ci-dessous présente différents modes de diffusion utilisés par les fournisseurs de service de *credit reporting*. Les modes d'accès classiques à la disposition des utilisateurs sont les suivants:

- **Accès en ligne:** Le système de l'utilisateur est connecté au système interactif du fournisseur de service de *credit reporting*, d'où l'utilisateur extrait les rapports dont il a besoin. L'interaction se fait entre deux systèmes, c'est-à-dire qu'il est intégralement réalisé par le biais du système de l'utilisateur sans la moindre interaction humaine. La connectivité d'hôte-à-hôte peut s'avérer être une solution adéquate pour un nouveau fournisseur de service de *credit reporting*, permettant à certains fournisseurs de données disposant d'importants volumes de données concernant les clients d'intégrer leur système de base de

Figure 5.3: Modes de prestation des fournisseurs de service de *credit reporting*



Source: Calculs de l'IFC basés sur les données *Doing Business* 2012.

données au système du fournisseur de service de *credit reporting*, afin d'éliminer ainsi la duplication des données et de rationaliser le flux de travail.

- **Accès par modem ou Internet:** L'utilisateur accède au système du fournisseur de service de *credit reporting* par le biais de navigateurs Internet classiques et de logiciels informatiques. Une fois connecté à ce système, l'utilisateur fournit ses identifiants (nom d'utilisateur, mot de passe) afin de valider l'accès. Ce mode d'accès est moins coûteux et est privilégié par les utilisateurs qui ne sont pas techniquement prêts à utiliser une connexion de système à système, ou dont les demandes de renseignements au fournisseur de service de *credit reporting* sont limitées.
- **Accès par lots:** Les fournisseurs de données transmettent les informations au fournisseur de service de *credit reporting* par voie électronique ou par l'intermédiaire de systèmes de stockage portables. La méthode de l'accès par lots fournit aux utilisateurs un moyen économique de traiter d'importants volumes de demandes de renseignements. Ce mode de livraison est habituellement recommandé pour le traitement du suivi des risques associés aux portefeuilles de clients importants.
- **Accès par le consommateur:** Les consommateurs souhaitant obtenir des copies des rapports de crédit les concernant doivent pouvoir approcher le bureau d'information sur le crédit en personne, par l'intermédiaire d'un réseau d'agents agréés ou, comme c'est le cas à Singapour, par le biais d'une solution Internet sophistiquée.

### 5.6.3 Assurer la sécurité et la sauvegarde des données

La confidentialité des données<sup>116</sup> est la première priorité des fournisseurs de service de *credit reporting* et des fournisseurs de données, car ils gèrent des informations hautement confidentielles concernant les consommateurs. Les systèmes sécurisés permettent de protéger les données et les rapports et, ce faisant, protègent l'intégrité du fournisseur de service

de *credit reporting* et sa réputation. La grande quantité de données recueillies est stockée dans des systèmes de base de données, et elles risquent alors d'être perdues, falsifiées, détruites, volées ou de faire l'objet d'une utilisation abusive. Des mesures de sécurité devraient être adoptées afin de faire face aux aspects logiques, physiques et organisationnels de la sécurité des données, dans l'objectif de contenir, limiter et répondre aux manquements aux règles de sécurité. La garantie de la sécurité des données est une obligation permanente et les mesures de sécurité doivent être régulièrement révisées et mises à jour afin d'être efficaces contre les nouvelles menaces susceptibles de se présenter. Les politiques de sécurité ci-après peuvent être adoptées:

- Le contrôle de l'accès à la base de données par des mécanismes d'identification et d'authentification des utilisateurs (y compris le personnel et les sous-traitants)
- La tenue et le suivi de registres afin de pouvoir suivre chaque accès à la base de données
- La protection des données contre la cybercriminalité (pirates)
- La sauvegarde régulière de la base de données
- La mise à jour régulière de tous les éléments stockés dans la base de données de secours hors site
- Des vérifications périodiques du matériel de sauvegarde et des plans et procédures de rétablissement après sinistre
- La délimitation des responsabilités respectives des administrateurs du réseau et du personnel
- La garantie de la sécurité physique de la structure, des systèmes et des données
- Les politiques et procédures de sécurité opérationnelles pour la gestion des différents manquements aux règles de sécurité.

Les fournisseurs de service de *credit reporting* devraient élaborer un plan visant à pouvoir réagir aux différentes menaces et à attribuer différentes responsabilités à divers membres du personnel (comme les administrateurs du réseau, les directeurs informatiques) afin de garantir le

<sup>116</sup> Selon les Principes généraux II, les systèmes d'information sur le crédit devraient disposer de normes de sécurité et de fiabilité, et être efficaces, Banque mondiale, 2011a.





respect des politiques et procédures de sécurité. Ils devraient élaborer des plans de continuité des activités et les tester régulièrement. L'équipe de direction devrait procéder à des vérifications régulières pour s'assurer que les politiques et procédures de sécurité sont respectées et appliquées. Le personnel devrait connaître les politiques et procédures de sécurité, les changements apportés à ces politiques et procédures et connaître les conséquences en cas de non respect des politiques et procédures. Des enquêtes approfondies devraient être réalisées dès lors qu'une nouvelle personne est recrutée. La direction devrait en outre réviser et mettre à jour les politiques et procédures de sécurité de manière périodique afin de s'assurer de leur conformité à certains facteurs, comme les changements apportés aux normes relatives à la sécurité des données, les changements dans les réglementations et les mises à jour des systèmes.

## 5.7 Considérations opérationnelles et pratiques

La première tâche opérationnelle d'un fournisseur de service de *credit reporting* est de recueillir des données auprès de fournisseurs de données et de les télécharger dans sa propre base de données afin de les traiter. Le partage des informations entre fournisseurs de service de *credit reporting* et fournisseurs/sources de données est généralement régi par des accords conclus entre les parties. Le partage des informations étant fondé sur le principe de réciprocité, les fournisseurs de données sont de même généralement les utilisateurs des données. Dans certains cas exceptionnels, un fournisseur de données (comme une source de données en libre accès) peut accepter de se contenter de fournir des informations au fournisseur de service de *credit reporting* sans lui envoyer de requête. La figure 5.4 ci-dessous résume les principaux points à aborder dans les accords conclus entre les fournisseurs de service de *credit reporting* et leurs utilisateurs et fournisseurs de données.

Dans le cas de centrale des risques, l'obligation légale de fournir des données prévaudra sur la nécessité de conclure des accords, mais la centrale des risques et les fournisseurs de données devront néanmoins s'accorder sur le format des données, les données à saisir, la fréquence et le mode de livraison des rapports, ainsi que sur d'autres détails.

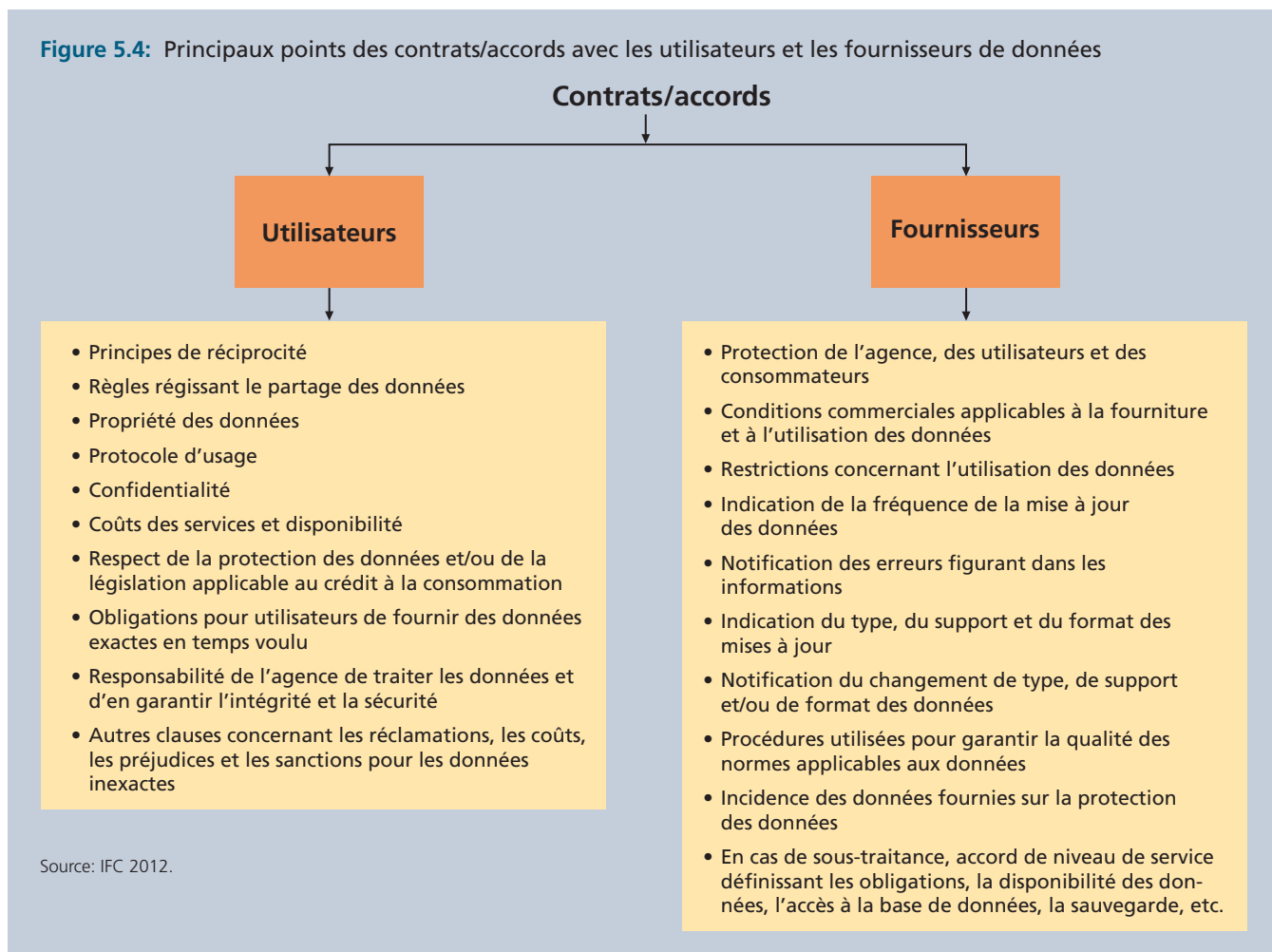
### 5.7.1 Structure organisationnelle

**Phase pré-opérationnelle:** Dans un premier temps, le personnel devra, dans la mesure du possible, remplir plus d'une fonction. Dans la phase initiale, le fournisseur de service de *credit reporting* peut être essentiellement dirigé par un directeur général/chef de projet, un directeur de bureau/de la communication et un coordinateur technique. Idéalement, le recrutement d'un directeur général/chef de projet compétent et expérimenté qui possède de nombreuses relations dans le secteur financier est un facteur essentiel de réussite. Outre la fourniture d'une assistance technique, un partenaire technique international de renom peut fournir un soutien commercial et stratégique à la direction. Les fonctions financières, administratives et juridiques peuvent être sous-traitées dans un premier temps.

**La phase opérationnelle:** Une fois le fournisseur de service de *credit reporting* opérationnel (c'est-à-dire quand le système commence à vendre ses premiers rapports), plusieurs facteurs affectent la décision relative à la dotation en personnel. La fonction d'un fournisseur de service de *credit reporting* et les tâches de ses employés consistent à obtenir des données d'antécédents de crédit auprès des fournisseurs de données et de classer et d'agrèger les données en antécédents de crédit personnels. Le système du fournisseur de service de *credit reporting* produit des rapports à partir des données saisies. Les facteurs ci-après doivent être pris en considération pour déterminer les charges de travail:

- Le nombre d'abonnés existants et potentiels
- Le nombre de branches/postes de travail connectés au fournisseur de service de *credit reporting*
- Le volume des demandes de renseignements
- La férocité de la concurrence
- Les besoins en matière de sensibilisation et d'éducation des consommateurs
- La taille prévue et réelle de la base de données
- Les prévisions de croissance du fournisseur de service de *credit reporting*
- La complexité des opérations (par exemple la nécessité de contrôles hors-ligne/mises à jour réalisés de nuit ou les week-ends).

Figure 5.4: Principaux points des contrats/accords avec les utilisateurs et les fournisseurs de données



Les principales divisions d'un fournisseur de service de *credit reporting* opérationnel sont: l'informatique et les opérations, la conformité, le développement commercial et le marketing/la vente et les finances/l'administration. Les directeurs des différentes divisions rendent directement compte au président directeur général (PDG)/directeur général, qui gère les activités du fournisseur de service de *credit reporting* et rend compte à son tour au Conseil d'administration. Le Conseil, dont les membres sont nommés par les actionnaires/propriétaires du fournisseur de service de *credit reporting*, est chargé de la gouvernance générale de l'entreprise. L'idéal serait que le Conseil compte un administrateur indépendant, un ou deux membres de l'équipe de direction (le PDG/directeur général et le directeur des opérations/représentant du partenaire

technique). Le Conseil d'administration élit son président parmi ses membres. La figure 5.5 ci-après fournit un exemple de structure organisationnelle d'un fournisseur de service de *credit reporting*.

Le tableau 5.1 ci-après indique les besoins en personnel et les responsabilités du personnel d'un fournisseur de service de *credit reporting* opérationnel.

L'équipe travaillant sur la base de données est chargée de valider toutes les données provenant des fournisseurs de données avant qu'elles ne soient téléchargées dans le système. Le fournisseur de service de *credit reporting* devrait disposer d'un service d'assistance afin d'aider les utilisateurs qui ont des difficultés pour se connecter au système, télécharger


**Table 5.1: Personnel nécessaire pour la phase opérationnelle**

Fonction	Principales tâches
Directeur général/PDG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie générale de l'agence</li> <li>Marketing/affaires commerciales</li> </ul>
Directeur des finances et de l'administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérations financières et administratives</li> <li>Fonctions associées aux ressources humaines (recrutement, rémunération, gestion de la performance, gestion de carrière)</li> </ul>
Finances/administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérations administratives et comptables quotidiennes</li> </ul>
Conseiller juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance juridique générale</li> <li>Formation juridique en interne</li> </ul>
Directeur du marketing et des affaires commerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segmentation du marché</li> <li>Développement du produit</li> <li>Choix de la marque</li> <li>Publicité</li> <li>Ventes et promotion</li> </ul>
Chargés des ventes et de la commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relations avec les clients et acquisition de nouveaux clients</li> <li>Exécution du plan de ventes et marketing ; responsable des objectifs commerciaux</li> <li>Publicité, conférences/expositions</li> <li>Ventes et promotion</li> <li>Études de marché</li> <li>Affaires concernant les médias</li> <li>Identification de nouvelles sources de données</li> </ul>
Directeur de l'informatique et des opérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relations avec les fournisseurs</li> <li>Gestion des données</li> <li>Gestion de la technologie</li> <li>Réseaux et opérations de sécurité</li> <li>Services clients</li> </ul>
Responsable du service après-vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance aux consommateurs</li> </ul>
Responsables/analystes de la base de données	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validation des données et contrôle de la qualité des données</li> <li>Chargement des données</li> <li>Mises à jour urgentes</li> </ul>
Administrateur réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administration du réseau</li> <li>Interface de communication avec les abonnés</li> <li>Sécurité du réseau</li> </ul>
Soutien informatique/ service technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des risques</li> <li>Administration du système</li> <li>Assistance aux abonnés et assistance interne</li> </ul>
Unité chargée de la conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit des procédures internes</li> <li>Conformité externe</li> <li>Contrôle de la qualité des données et processus de résolution de litiges</li> </ul>

Source: IFC 2012.

des données et modifier certaines de leurs données. Un tel service peut également aider les nouveaux prêteurs ayant besoin d'une assistance supplémentaire pour mettre en place leurs systèmes internes et se connecter au système du fournisseur de service de *credit reporting*.

Le service consommateur répond aux questions des consommateurs et des entreprises qui s'interrogent sur les rapports de crédit ou les informations les concernant contenues dans la base de données du fournisseur de service de *credit reporting*. Le personnel de ce département devrait être parfaitement familiarisé avec les mécanismes de réparation du fournisseur de service de *credit reporting*, comme l'enregistrement des plaintes des clients et la fourniture d'informations à visée pédagogique aux consommateurs, conformément aux politiques opérationnelles du fournisseur de service de *credit reporting*.

Pour que le fournisseur de service de *credit reporting* puisse répondre aux besoins d'un nombre croissant d'utilisateurs et d'emprunteurs et donner suite à leurs demandes de renseignements, l'essentiel de la croissance en termes d'effectifs se produira au sein du département des services à la clientèle. Le service des ventes et du marketing devra également se développer pour promouvoir les produits et services du fournisseur de service de *credit reporting* à mesure qu'il se développe sur de nouveaux marchés.

Enfin, dernier point et non des moindres, il est recommandé que le fournisseur de service de *credit reporting* recrute rapidement un ou plusieurs responsables de la conformité au cours de la mise en place des opérations. Les fournisseurs de service de *credit reporting* qui, dans la plupart des pays, sont réglementés, devraient employer un responsable de la conformité afin de s'assurer que l'organisation respecte ses obligations réglementaires, ses politiques opérationnelles internes et les codes de conduite de l'industrie. L'unité chargée de la conformité devrait régulièrement coordonner de près sa fonction avec d'autres départements concernés (comme les responsables de la base de données et la direction) afin de s'assurer que le fournisseur de service de *credit reporting* se conforme à ses obligations internes et externes.

## 5.7.2 Projections financières

La prévision des résultats financiers d'un fournisseur de service de *credit reporting* récemment créé nécessite l'évaluation des recettes et des coûts potentiels de l'exploitation et l'identification des déterminants des recettes et des coûts.

**Projections des recettes:** Le principal déterminant des recettes d'un fournisseur de service de *credit reporting* est le nombre de rapports de crédit ou de services à valeur ajoutée vendus. Les projections de recettes sont basées sur la demande estimée de rapports de crédit et le prix des rapports. Dans la plupart des cas, l'agence demande un droit d'adhésion uniforme auquel s'ajoute une commission par demande de renseignements (par clic). Elle applique généralement une réduction sur la quantité et dispose souvent d'une grille tarifaire dépendant du nombre de demandes de renseignements et du type d'utilisateur. Le tableau 5.2 ci-après présente une grille tarifaire hypothétique fonction du nombre annuel de demandes de renseignements par utilisateur. Les seuils de réduction sur la quantité sont déterminés sur la base de la demande prévue et du nombre moyen des demandes anticipées.

*Il convient de noter que la grille tarifaire présentée au tableau 5.2 ci-dessous est purement hypothétique et n'est pas destinée à servir de référence pour quelque marché que ce soit.* Le prix fixé dans chaque marché sera en définitive déterminé par la dimension du marché en termes de population ayant recours au crédit, du nombre de dossiers contenus dans la base de données, du nombre d'utilisateurs du système et du volume de demandes générées.

**Table 5.2:** Tableau de tarification hypothétique des fournisseurs de service de *credit reporting*

Nombre de demandes de renseignements	Prix par demande de renseignements (en dollars des États-Unis)
<25000	1.75
25 001 à 50 000	1.00
50 001 à 100 000	0.95
100 001 à 250 000	0.85
250 001 à 500 000	0.8
>500,000	0.7

Source: IFC 2012.



par ces utilisateurs. Généralement, les prêteurs dans les pays où la taille de la population ayant recours au crédit est réduite feront face à des prix plus élevés. Sur un marché donné, les prêteurs qui génèrent un moindre volume de demandes de renseignements (sur la base de la dimension de leur portefeuille de prêts), notamment les fournisseurs de microcrédit moins importants, devront s'acquitter de prix plus élevés. La question de l'établissement du prix pour les fournisseurs de microcrédit a été relevée plus tôt dans les différents progrès régionaux en matière de *credit reporting* propre à la microfinance et reste un point de débat houleux.

L'estimation du volume de renseignements/de la demande devrait se fonder sur une étude des utilisateurs potentiels. Les projections financières relatives aux recettes doivent prévoir un certain délai entre le lancement des opérations du fournisseur de service de *credit reporting* et l'atteinte du seuil de rentabilité où il reçoit effectivement la quantité de demandes de renseignements visée. Connecter les prêteurs au fournisseur de service de *credit reporting* et intégrer les informations de ce dernier au cycle de facturation de l'institution du prêteur soulèvent souvent de nombreux problèmes techniques; il faut compter au moins trois à six mois avant que ces problèmes soient résolus. Le taux de croissance des demandes de renseignements est basé sur le taux de croissance prévu du crédit dans l'économie et le nombre prévu des utilisateurs qui s'abonneront au service de *credit reporting*. Il est possible d'enregistrer des taux de croissance de 50% et plus dans les trois à cinq premières années d'existence du fournisseur de service de *credit reporting* dans les pays où la croissance du crédit est stable et où de nouveaux utilisateurs s'abonnent à ce service.

**Projections des coûts.** Les coûts sont en grande partie déterminés par le choix entre l'achat de la plate-forme technologique nécessaire au fournisseur de service de *credit reporting* ou le développement de cette plate-forme en interne. Dans un cas comme dans l'autre, la fourchette des coûts possible est large et dépend du degré de sophistication du système et des types de produits qu'il devra fournir.

Les projections de coûts basées sur l'hypothèse que la plate-forme existante sera achetée doivent inclure les éléments suivants:

- Les frais de développement/de personnalisation/d'installation de la plate-forme (généralement payés par versements échelonnés)
- Les frais de maintenance, généralement un montant forfaitaire mensuel, trimestriel ou annuel
- Les redevances de licence et les redevances d'exploitation versées au partenaire technique en fonction du nombre de demandes de renseignements reçues par le système, en plus des droits couvrant les mises à jour et les améliorations apportées régulièrement au système, en général sur la base d'une tarification convenue
- Les honoraires de consultants facturés par le partenaire technique pour tout service fourni en plus des services énumérés dans l'accord de développement et de maintenance.

Les autres éléments à prendre en compte dans les projections de coûts sont notamment le matériel, tel que la base de données et les serveurs du réseau, l'équipement du réseau et les postes de travail, les applications de logiciels de système, le mobilier et le matériel de bureau, les frais associés aux services publics et aux télécommunications et les dépenses de personnel, qui peuvent s'avérer conséquents. Dans certains cas un élément de coût important est le coût des données que des sources de données externes pourraient fournir au fournisseur de service de *credit reporting*, par exemple une source qui s'engage à ne fournir des données qu'à ce fournisseur de service.

Outre les frais d'exploitation de base, différents coûts seront associés à la continuité des activités et à l'atténuation des risques, ainsi qu'aux principaux domaines couverts dans les principes généraux<sup>117</sup>. Parmi ceux-ci, la composante la plus importante est généralement le coût de l'exploitation d'un site de rétablissement après sinistre, recommandé dans le cas où le principal centre de données aurait un problème. Différentes solutions de rétablissement après sinistre sont

<sup>117</sup> Banque mondiale 2011a, Principes généraux II et III.



possibles en fonction du degré d'urgence requis pour rétablir les services, qui ont un impact direct sur le coût. Plus la sauvegarde est rapide, plus la solution est coûteuse. Les options peuvent globalement être regroupées en trois catégories:

- **Serveur de secours automatique:** une copie exacte de la base de données réelle opérant en parallèle du centre de données principal en un lieu différent. Si le site principal est en panne, le système de sauvegarde se met en route sans qu'aucune interruption ne se produise et sans perte de service pour l'utilisateur.
- **Serveur de secours semi-automatique:** une copie de l'environnement matériel qui est testé au préalable mais qui ne contient généralement pas de données réelles. En cas de sinistre, les sauvegardes de données les plus récentes seront chargées avant que les services puissent reprendre, ce qui peut prendre plusieurs heures.
- **Sauvegarde à froid des données:** un processus permettant de réaliser régulièrement des copies de la base de données et de les stocker hors site afin de les protéger en cas de destruction du site principal. Bien que cette méthode permette de protéger les données brutes, qui constituent la valeur réelle du fournisseur de service de *credit reporting*, plusieurs jours sont parfois nécessaires en cas de sinistre avant que le service puisse de nouveau être proposé aux utilisateurs.

Généralement, les fournisseurs de service de *credit reporting* nouvellement créés sur un marché émergent ont du mal à justifier les coûts associés à la mise en œuvre de solutions de rétablissement après sinistre autres que rudimentaires. À mesure que les services du fournisseur de service de *credit reporting* s'intègrent davantage aux processus commerciaux essentiels de leurs utilisateurs - par exemple, des services intégrés aux solutions de cotation ou des systèmes automatisés de traitement de la demande - la disponibilité des services est de plus en plus importante, et des solutions de rétablissement après sinistre de plus en plus sophistiquées et coûteuses sont nécessaires.

Le tableau 5.3 ci-après fournit un compte de résultat hypothétique pour les cinq premières années de vie d'un fournisseur de service de *credit reporting*.

Selon ce plan financier hypothétique, les fournisseurs de service de *credit reporting* atteindront leur seuil de rentabilité dans la troisième année d'exploitation. Dans la plupart des cas, ils atteignent ce seuil au bout de trois à cinq ans (voir figure 5.6 ci-dessous).

Lors de la préparation du business plan, il convient d'évaluer les scénarios de rentabilité favorables et moins favorables, le bon fonctionnement du fournisseur de service de *credit reporting* étant fonction de nombreux facteurs externes. Par exemple, le fournisseur de service de *credit reporting* se trouve souvent confronté à des retards de démarrage provoqués par l'incapacité des banques à télécharger les données. Dans de nombreux pays, les données antérieures ne sont tout simplement pas disponibles et ne peuvent donc pas être saisies dans la base de données. Les premières années peuvent être consacrées au développement d'une base de données à partir de zéro. La sous-estimation du coût ou du temps requis pour personnaliser et mettre le système en place est chose courante. Cela signifie en général que le fournisseur de service de *credit reporting* devra verser des honoraires élevés au fournisseur de technologie pour finaliser la mise en place du système, ce qui retardera sans doute le moment auquel le seuil de rentabilité sera atteint.

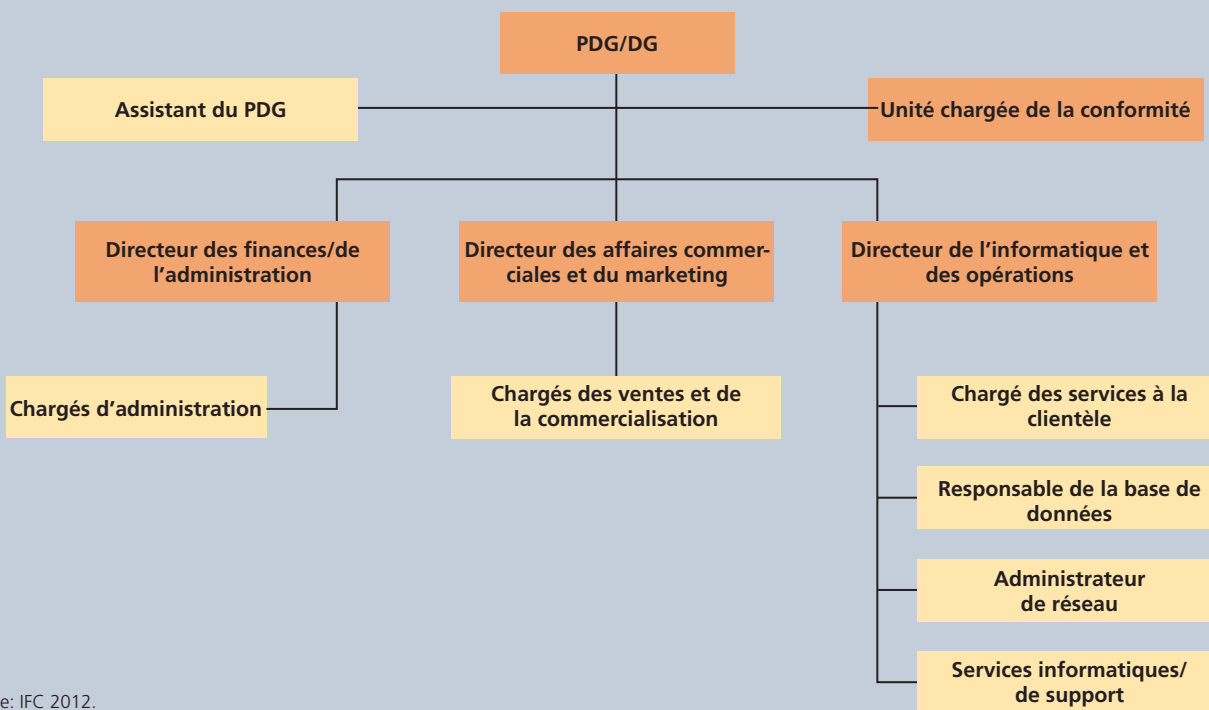
Bien que la nécessité de générer des recettes soit évidente pour les bureaux d'information sur le crédit, qui sont généralement des entités à but lucratif, cette nécessité n'est pas si évidente pour les centrales des risques. La plupart des centrales des risques sont créées en vertu d'une obligation découlant d'une loi bancaire, sur une base à but non lucratif, pour permettre la surveillance prudentielle et le contrôle des risques systémiques encourus par le système financier. Dans le passé, les utilisateurs n'étaient pas facturés pour les rapports émis (institutions financières réglementées). Ceci était le cas de la plupart des centrales opérant en Amérique latine et aux Caraïbes. Par conséquent, les recettes d'une centrale des risques étaient nulles. Dans certains pays (Bangladesh, Chine, Liban et bientôt Maldives), la loi permet aux centrales des risques de recouvrir les frais d'exploitation associés à leurs services. Les politiques de fixation des prix permettant à la centrale des risques de recouvrir ses frais semblent prudentes au vu de l'objectif de maintien de la viabilité financière des opérations.


**Table 5.3:** Compte de résultat hypothétique

	ANNÉE 1	ANNÉE 2	ANNÉE 3	ANNÉE 4	ANNÉE 5
<b>Recettes, total (en dollars des États-Unis)</b>	<b>0</b>	<b>500,000</b>	<b>1,000,000</b>	<b>1,750,000</b>	<b>2,625,000</b>
Variation des recettes en pourcentage	0		100	75	50
<b>Coûts</b>					
<b>Charges d'exploitation</b>					
Personnel	315,000	346,500	450,450	585,585	761,261
Loyer	50,000	52,500	55,125	57,881	60,775
Services publics	1,500	1,800	2,160	2,592	3,110
Matériel et fournitures de bureau	7,000	8,000	8,000	8,000	8,000
Télécommunications	14,400	17,280	20,736	24,883	29,860
Dépenses d'audit, frais juridiques et autres	12,000	12,000	12,000	12,000	12,000
Assurance	13,000	13,000	13,000	13,000	13,000
Données externes, marketing	20,000	25,000	30,000	37,500	46,250
<b>Charges d'exploitation, total (en dollars des États-Unis)</b>	<b>432,900</b>	<b>476,080</b>	<b>591,471</b>	<b>741,441</b>	<b>934,256</b>
Variation des charges d'exploitation en pourcentage	52	55	54	53	53
<b>Coûts fixes</b>					
Loyer, mobilier, autres coûts fixes	20,000	20,000	20,000	20,000	20,000
Matériel informatique et logiciels	75,000	75,000	75,000	75,000	75,000
Plate-forme technologique	300,000	300,000	400,000	550,000	725,000
Pourcentage des coûts fixes	36	34	37	40	41
<b>Total des coûts fixes</b>	<b>395,000</b>	<b>395,000</b>	<b>495,000</b>	<b>645,000</b>	<b>820,000</b>
<b>Coût fixe total</b>	<b>827,900</b>	<b>871,080</b>	<b>1,086,471</b>	<b>1,386,441</b>	<b>1,754,256</b>
Variation du coût en pourcentage		5	25	28	27
Bénéfice net avant intérêt et impôts (en dollars des États-Unis)	(827,900)	(371,080)	(86,471)	363,559	870,744
Impôts	0	0	0	109,068	261,223
<b>Bénéfice net après impôts (en dollars des États-Unis)</b>	<b>(827,900)</b>	<b>(371,080)</b>	<b>(86,471)</b>	<b>254,491</b>	<b>609,521</b>

Source: IFC 2012.

Figure 5.5: Exemple de structure organisationnelle d'un fournisseur de service de *credit reporting*



Source: IFC 2012.

### 5.7.3 Mesurer l'efficacité d'un fournisseur de service de *credit reporting*

L'efficacité d'un fournisseur de service de *credit reporting* peut, comme pour toute autre entreprise, être mesurée de plusieurs façons. Un bon système d'évaluation de la performance en mesure différents aspects, notamment les caractéristiques financières, opérationnelles et comportementales. Les principaux aspects couverts par l'évaluation incluent: la qualité et la quantité des produits et des services fournis et la ponctualité avec laquelle ils sont livrés, la performance financière et la satisfaction des consommateurs (voir figure 5.7 ci-dessous).

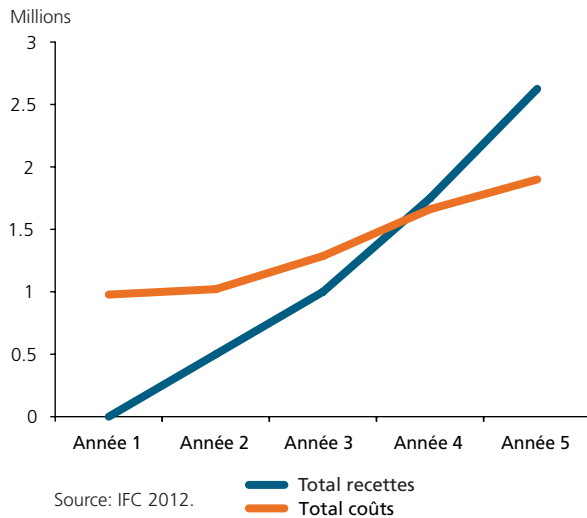
**La quantité.** Cette catégorie est une mesure du volume de biens et de services fournis. Les indicateurs pertinents peuvent inclure:

- Le nombre de demandes de renseignements reçues par le système au cours de la période étudiée. Il s'agit de la principale mesure de la demande de services du fournisseur de service de *credit reporting*.

- Le nombre de rapports de crédit vendus. Il s'agit de la principale mesure de la production du fournisseur de service de *credit reporting*. Cette mesure peut également être suivie par type de produits, par exemple le nombre de rapports de base vendus ou le nombre de rapports associés à des cotes de crédit vendus.
- Le nombre d'emprunteurs qui font l'objet de dossiers de crédit dans le système à la fin de la période étudiée. Cette mesure peut aussi être suivie pour différentes catégories d'emprunteurs telles que les entreprises et les particuliers.
- Le nombre de dossiers que compte le système à la fin de la période étudiée. Chaque emprunteur peut avoir plus d'une ligne de crédit, et les antécédents sur chaque ligne de crédit sont stockés séparément.
- Le ratio des réponses. Il s'agit du ratio du nombre de rapports émis sur le nombre de demandes de renseignements reçues. C'est un indicateur important de la capacité du fournisseur de service de *credit reporting* à répondre à la demande d'informations des prêteurs.



**Figure 5.6:** Seuil de rentabilité d'un nouveau fournisseur de service de *credit reporting*



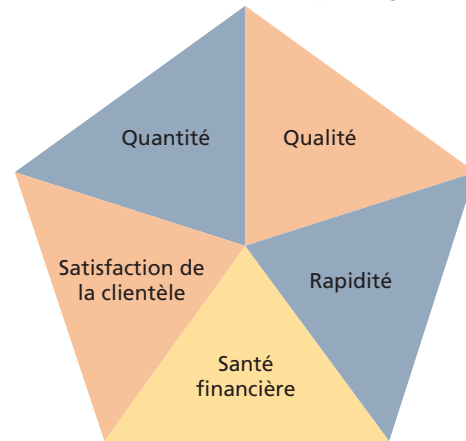
Le ratio des réponses donne une bonne indication de l'étendue des données dont dispose un fournisseur de service de *credit reporting*.

- Le nombre de produits offerts. Cette mesure peut inclure des rapports de base, des rapports détaillés, des cotes de crédit; le suivi des portefeuilles et la détection des fraudes.

L'objectif d'un fournisseur de service de *credit reporting* est d'augmenter simultanément son ratio de couverture, défini comme le nombre d'emprunteurs que compte le système divisé par la population active, et le ratio des réponses. La prise en compte d'une seule de ces deux mesures ne reflète pas une image fidèle de la performance d'un fournisseur de service de *credit reporting*. Ce dernier pourrait par exemple afficher un ratio de réponses très élevé mais un ratio de couverture très faible, une situation souvent rencontrée lorsque les marchés du crédit sont sous-développés. Cette évaluation indique que le système financier formel dessert un petit groupe de personnes et que la plupart des prêteurs continuent à viser le même groupe dans l'espoir de lui octroyer des crédits.

**La qualité.** Cette catégorie couvre l'exactitude, l'exhaustivité, la cohérence et le niveau de mise à jour/ la nature des données du fournisseur de service de *credit reporting*. Les informations, qui sont le principal atout

**Figure 5.7:** Principaux indicateurs de performance d'un fournisseur de service de *credit reporting*



Source: IFC 2012.

du fournisseur de service, n'ont de valeur que si elles sont exactes et d'actualité. Les indicateurs de qualité pertinents sont indiqués ci-dessous:

- Le nombre des plaintes: le fournisseur de service de *credit reporting* doit disposer d'un mécanisme destiné aux consommateurs/emprunteurs lui permettant de recevoir et d'enregistrer des plaintes quant à l'exactitude des informations contenues dans leurs rapports de crédit.
- Le pourcentage des plaintes concernant des inexactitudes imputables à l'action du fournisseur de service de *credit reporting*: un grand nombre de plaintes reçues par un fournisseur de service de *credit reporting* peuvent s'avérer injustifiées ou découler d'erreurs commises par les fournisseurs de données. Le suivi du nombre de plaintes pouvant être attribuées aux actions du fournisseur de service de *credit reporting* permet à celui-ci d'améliorer la qualité de ses procédures.
- Les rapports sur la qualité des données: le fournisseur de service de *credit reporting* devrait générer des rapports sur la qualité des données afin d'en analyser l'exhaustivité et la cohérence. Ces rapports permettent de produire des tabulations de champs tels que le numéro d'identification et l'adresse, la date de naissance et autres informations d'identification, et permettent de déterminer si le fichier compte des dossiers en double ou incomplets.

- Le nombre de fichiers rejetés: lorsqu'un fournisseur de service de *credit reporting* accepte un fichier de données transmis par un fournisseur de données, il procède à de simples contrôles de cohérence sur les données qui y sont contenues (il vérifie par exemple les données minima saisies). Si le fichier est rejeté à l'issue de ce test, il est renvoyé au fournisseur de données. Le suivi du nombre de fichiers rejetés permet au fournisseur de service de *credit reporting* de suivre la qualité des données disponibles sur le marché.

**La rapidité.** Les fournisseurs de service de *credit reporting* doivent suivre leur performance en fonction de la rapidité avec laquelle ils peuvent répondre aux demandes d'informations/requêtes émanant des utilisateurs, de la rapidité avec laquelle ils peuvent répondre à des demandes de rectification d'erreurs, et de la rapidité avec laquelle ils peuvent mettre à jour, assimiler et fusionner des fichiers<sup>118</sup>.

**La performance financière.** Si le rendement du capital investi, les marges bénéficiaires et les coûts d'exploitation sont des indicateurs classiques de la performance financière, le fournisseur de service de *credit reporting* peut aussi suivre l'évolution d'indicateurs plus spécifiques tels que:

- La marge bénéficiaire par type de produit: les services offerts par un fournisseur de service de *credit reporting* (des bureaux d'information sur le crédit pour l'essentiel) sont très variables et auront inévitablement des niveaux de rentabilité et des structures de coûts différents. Par exemple, si le fournisseur de service de *credit reporting* peut vendre des données brutes à un coût relativement faible, il peut aussi appliquer une marge plus importante sur ses produits d'analyse, tels que la cotation de crédit et le suivi des portefeuilles.
- La marge bénéficiaire par client: les fournisseurs de service de *credit reporting* cherchent à attirer des créanciers importants en accordant d'importantes réductions sur la quantité. Le revers de la médaille est que les petits créanciers, comme les institutions de microfinance, sont moins susceptibles d'être disposés à payer le même prix que les banques pour obtenir des produits de *credit reporting*. Le bureau aurait intérêt à proposer des prix moins élevés aux petits créanciers afin d'inciter un plus grand nombre d'entre eux à s'abonner et à avoir recours aux services du bureau. L'analyse des marges bénéficiaires par client permet à un fournisseur de service de *credit reporting* de mieux adapter sa politique des prix.
- Les centrales des risques qui ne sont pas des organisations à but lucratif voudront néanmoins suivre de près la viabilité de leurs opérations d'une année sur l'autre.

**La satisfaction des consommateurs.** Les méthodes utilisées pour mesurer cet élément incluent notamment les enquêtes auprès des consommateurs, ou les plaintes déposées par ceux-ci:

- Le nombre de plaintes. En suivant séparément les plaintes déposées par les prêteurs et celles déposées par les sujets sur lesquels les données sont collectées, le bureau peut identifier les domaines à améliorer.
- Le temps moyen nécessaire pour résoudre la plainte. Trouver une solution rapide pour régler une plainte est une façon d'améliorer la satisfaction du client. Une option consiste à mettre en place un service d'assistance doté du personnel nécessaire pour répondre aux questions et régler rapidement les plaintes.
- Le suivi systématique d'un ensemble d'indicateurs clés permet au fournisseur de service de *credit reporting* de suivre sa performance et de définir une stratégie claire visant à améliorer le service.

<sup>118</sup> Voir également la section 5.2.2 du présent guide.



# Développer des services à valeur ajoutée



Les services à valeur ajoutée (SVA) incluent une large gamme de produits que des bureaux d'information sur le crédit plus sophistiqués peuvent offrir<sup>119</sup>. Ces services impliquent le traitement et l'analyse des données de crédit et données financières brutes afin de produire des outils pouvant aisément être intégrés à d'autres produits et outils financiers. La gamme de services à valeur ajoutée qu'il est possible d'offrir est très large et inclut, sans s'y limiter, les services suivants:

- Les services de marketing
- Les services de cotation de crédit
- Le traitement des demandes
- Le suivi des portefeuilles
- La détection des fraudes
- Les recouvrements.

Les données de crédit brutes peuvent être utiles dans chacun de ces domaines, mais il est nécessaire de disposer de suffisamment de temps, de ressources et d'expertise pour pouvoir procéder de manière adéquate à leur analyse et à leur interprétation. Tout un éventail de techniques, allant de la simple agrégation et du croisement de données à des algorithmes statistiques complexes, peut être utilisé pour fournir au prêteur une interprétation simple des informations (par exemple une note de risque).

## 6.1 Systèmes de prise de décisions automatisés

Compte tenu du grand nombre de décisions qu'il faut souvent prendre pour gérer un portefeuille de particuliers (système d'approbation/rejet, autorisations de dépassement de plafond, vente réciproque/vente d'un produit générant une marge plus élevée, dispositions à prendre en cas d'arriérés de paiement), de nombreux prêteurs ont choisi l'automatisation comme moyen de rester efficaces. Mais les données brutes sous forme d'un rapport de crédit sont parfois très difficiles à intégrer dans ces systèmes. Heureusement, de nombreux types de SVA (comme les systèmes de traitement des demandes et l'évaluation des comportements à risque) peuvent aisément être intégrés à des systèmes automatisés.

Le principal avantage des systèmes de prise de décision automatisés est qu'ils permettent aux utilisateurs de gérer de nombreuses décisions concernant les clients au lieu d'avoir à revoir chacun des dossiers. Le prêteur a donc moins besoin de faire appel à des personnes très expérimentées, et souvent très coûteuses, pour prendre des décisions banales ou élémentaires, ce qui lui permet d'affecter ces personnes à des tâches plus productives.

Les grandes institutions financières qui opèrent sur les marchés développés mettent généralement au point des instruments à valeur ajoutée sur mesure en faisant appel à des équipes d'analystes sur place ou en sous-traitant le travail

<sup>119</sup> Sur la base de la différenciation fonctionnelle entre les bureaux d'information sur le crédit et les centrales des risques discutée au chapitre 2, les services à valeur ajoutée relèvent généralement des compétences des bureaux, bien que certaines centrales, comme en France et en Palestine, proposent des produits de cotation de crédit.

à l'une des nombreuses entreprises spécialisées qui se sont créées pour servir ce marché. Les institutions financières de taille plus modeste, notamment sur les marchés en développement, peuvent quant à elles disposer de bases de données de clients trop limitées pour que ces solutions soient statistiquement fiables, ou elles estiment difficile de justifier le coût de la mise de fonds initiale nécessaire à leur développement.

Dans les marchés émergents, le bureau d'information sur le crédit peut donc jouer un rôle important en offrant ces types de services à un public plus large, en centralisant les données sur un ensemble de clients et en répartissant le coût du développement sur l'ensemble des utilisateurs.

Bien que l'utilisation de ces services exige toujours un coût pour les utilisateurs, généralement sur la base d'un paiement au service ou « par clic », les payeurs peuvent immédiatement profiter des avantages des meilleures méthodologies d'octroi de prêts et d'une plus grande efficacité opérationnelle, ce qui, en d'autres circonstances, serait réservé aux grandes institutions.

## 6.2 Tendances internationales de l'industrie en matière de développement de services à valeur ajoutée

La gamme des services à valeur ajoutée offerts par les bureaux d'information sur le crédit s'est substantiellement élargie au cours des 20 dernières années. Cette croissance a été soutenue à la fois par la demande — les utilisateurs voulant des produits de plus en plus sophistiqués — et par l'offre — les bureaux d'information sur le crédit cherchant à accroître/maintenir leurs marges dans un monde où la pression pour une baisse des prix des produits de base (le coût des données brutes) est constante.

L'étendue des produits proposés est fonction de l'environnement dans lequel le bureau d'information sur le crédit opère, c'est-à-dire la mesure dans laquelle il est possible d'utiliser les données brutes. Dans les marchés développés, la tendance a été de créer un ensemble de produits à valeur

ajoutée alignés sur ce que l'on appelle parfois le « cycle de vie du client » (voir figure 6.1 ci-dessous), qui reflète les fonctions commerciales fondamentales de la plupart des prêteurs en matière de gestion de la clientèle, c'est-à-dire la prospection et le marketing, l'acquisition de nouvelles opportunités d'affaire (instruction des prêts), la gestion de la relation avec la clientèle et les recouvrements.

Figure 6.1: Cycle de vie du client: Offrir des services à valeur ajoutée



Source: IFC 2012.

Le bureau d'information sur le crédit développe généralement des produits ou des solutions afin d'aider ses clients à prendre, pour chacune de ces fonctions commerciales, des décisions plus judicieuses ou plus rapides en se basant sur le caractère prédictif des données dont il dispose. En fait, le bureau d'information sur le crédit recycle ses bases de données pour que les utilisateurs puissent accéder aux fichiers plus souvent, et non pas uniquement au moment où ils soumettent une première demande d'informations de crédit. Par exemple, un système de notes de comportement peut interroger les fichiers de crédit d'un client une fois par mois pour identifier les mises à jour au lieu de le faire seulement au moment où la demande est soumise.

Parfois, certains SVA ne sont rien de plus que des rapports d'informations de crédit améliorés; c'est le cas par exemple du service de surveillance, qui prend les devants pour avertir un prêteur d'un changement apporté au fichier d'un client,



et qui n'exige que peu de compétences en matière d'analyse. Comme ils ont introduit ces services relativement tôt, la plupart des bureaux d'information sur le crédit s'efforcent de progresser au sein de la chaîne de valeur en ajoutant des instruments de plus en plus sophistiqués, comme des logiciels de notation et de gestion des informations de crédit. Ces solutions plus complexes présentent le double avantage de générer des recettes plus importantes pour le bureau d'information sur le crédit et de fidéliser le client (c'est-à-dire de rendre les utilisateurs plus dépendants du fournisseur de service de *credit reporting* et donc de réduire la probabilité qu'ils se tournent vers des sources d'information concurrentes).

Les bureaux d'information sur le crédit plus développés tendent en général à recourir à des équipes spécialisées d'analystes sur place pour développer et gérer ces services à valeur ajoutée. Cependant, plus fréquemment, les bureaux d'information sur le crédit externalisent leur développement, souvent aux prestataires spécialisés offrant des services sur mesure aux prêteurs. Toutefois, la question fondamentale n'est pas de savoir qui conçoit les services, mais quand ils peuvent être déployés.

Dans la plupart des pays développés, les bases de données des bureaux d'information sur le crédit ont eu tout le temps de se développer, disposent d'une grande masse d'informations et offrent pour la plupart des données de grande qualité, ce qui fournit une base idéale pour exploiter les données et les modéliser. Dans bon nombre de marchés émergents, cependant, les bases de données des bureaux d'information sur le crédit sont considérablement moins riches; parfois, les informations qu'elles contiennent émanent exclusivement des banques et elles ne sont pas opérationnelles depuis suffisamment longtemps pour bénéficier de suffisamment d'informations rétrospectives et développer la diversité des sources d'informations requises pour élaborer des produits à valeur ajoutée. Dans ces conditions, il est parfois difficile, ou de fait impossible, de développer certaines des solutions les plus sophistiquées telles que la cotation de crédit.

Pour envisager le développement de services à valeur ajoutée, il faut comprendre les stades par lesquels doit passer un bureau d'information sur le crédit pour « arriver à maturité ».

**Phase 1:** Déploiement initial. Au départ, un nouveau bureau d'information sur le crédit doit chercher à développer sa base de données de dossiers. Dans certains cas, il se pourrait qu'aucune donnée ne soit disponible et qu'il soit nécessaire de partir de zéro. Dans de telles situations, l'organisme de contrôle peut intervenir et demander à ce que toutes les entités réglementées obtiennent de leurs emprunteurs qu'ils consentent à partager leurs données de crédit rétrospectives et les nouvelles données avec le bureau. Ce processus, qui devrait se dérouler avant même que le processus de développement du bureau ne soit entamé, permet à ce dernier de peupler sa base d'éléments d'informations rétrospectives.

**Phase 2:** Acquisition d'utilisateurs. Bien que cela ne soit pas nécessairement le cas dans tous les pays, dans nombre de marchés émergents, le développement initial des bureaux d'information sur le crédit s'effectue généralement au sein de la communauté bancaire. Cela tient essentiellement au fait que les banques sont les principaux fournisseurs de crédit et que leurs activités sont encadrées par un organisme de supervision clairement défini. La première étape consiste à télécharger les données des premiers membres, qui sont les prêteurs.

**Phase 3:** Diversification des données. Parallèlement à la phase 2, le fournisseur de service de *credit reporting* s'efforce de compléter les données de base sur les antécédents de crédit en ajoutant d'autres types d'informations susceptibles d'être utiles aux utilisateurs, telles que celles figurant sur les listes électorales, les dossiers d'identification personnelle, les décisions de justice, les numéros de téléphone et les fiches d'enregistrement des sociétés. Ces données peuvent être particulièrement utiles aux abonnés du fournisseur de service de *credit reporting* car elles peuvent donner une indication du comportement futur de l'emprunteur, ou peuvent simplifier leurs processus en fournissant un portail à un « guichet unique de données ». Les données fournissent aussi une source précieuse d'informations pour l'exploration et la modélisation des données.

**Phase 4:** Diversification des utilisateurs. Même lorsque les banques adoptent un rôle proactif dans la création d'un bureau d'information sur le crédit, il est souvent clair dès le départ que la base des utilisateurs s'élargira pour

inclure les créanciers non bancaires, comme les sociétés de télécommunications et les fournisseurs de microcrédit. L'introduction de nouveaux utilisateurs peut avoir un impact considérable sur la composition des bases de données du fournisseur de service de *credit reporting* et donc sur le caractère prédictif des données. Par exemple, l'inclusion dans plusieurs pays des fournisseurs de télécommunications a eu une incidence importante sur le pouvoir prédictif de la base des données relative aux demandes de renseignements, étant donné que les habitudes de paiement des clients des sociétés de télécommunications peuvent être un indicateur des défauts de paiement futurs susceptibles d'affecter les prêts bancaires.

L'arrivée de nouveaux membres a aussi une incidence en termes de réciprocité, à savoir sur l'accès aux informations en fonction du niveau de données fournies. Les règles de réciprocité couvrent la conception et la livraison des produits à valeur ajoutée. Par exemple, la note attribuée par un bureau qui incorpore des informations d'antécédents de crédit positives ne doit pas être communiquée à un membre qui ne fournit que des informations négatives, même si le membre en question ne voit jamais les données positives.

**Phase 5:** Maturité de la base de données. La base de données d'un bureau d'information sur le crédit évolue au fil du temps, au fur et à mesure de l'augmentation des sources de données et de l'évolution du nombre et du type d'utilisateurs. En règle générale, les bases de données se développent, tant sur les plans de leur diversité que de leur étendue, mais il y a parfois des exceptions. Les restrictions liées à la confidentialité peuvent entraîner des changements dans la disponibilité de certains types d'information, comme cela s'est produit au Royaume-Uni en 2000, lorsque ce pays a imposé des restrictions sur l'utilisation des informations figurant sur les listes électorales.

En général, il faut un certain temps avant que la base de données centrale du bureau d'information sur le crédit arrive à maturité en passant par les phases de développement indiquées ci-dessus et que les données qu'elle contient puissent avoir un pouvoir prédictif sur les résultats futurs (voir section 6.3.1 ci-après). La constante évolution de la base de données explique pourquoi les produits et services à valeur ajoutée nécessitent un suivi constant

et des ajustements minutieux continus. Les estimations basées sur les données du moment ne seront peut-être plus valables 12 mois plus tard étant donné que l'environnement économique général peut évoluer.

**Phase 6:** Développement des services. Il n'existe pas de règle quant au moment de l'introduction de SVA. Il est possible de créer, à peu de frais, des services simples tels que la production de rapports de crédit plus étoffés à un stade relativement précoce, et ce même au cours des phases 2 et 3. En général, les bureaux d'information sur le crédit développent des produits plus sophistiqués, tels que la cotation de crédit, dont le développement et la gestion coûtent souvent plus cher, lorsque leur base de données et, dans une certaine mesure, celle des utilisateurs, ont atteint un degré de maturité tel qu'il est possible d'introduire des produits plus robustes et dont la durée de vie est raisonnable. Ce sera plus généralement le cas lorsque le fournisseur de service de *credit reporting* aura atteint la phase 3 ou la phase 4. Mais ce n'est que lorsque ce dernier aura atteint la phase 5 qu'il pourra envisager de créer une large gamme de produits tels que ceux décrits à la figure 6.1 ci-dessus.

Le fournisseur de service de *credit reporting* va habituellement prendre en considération deux facteurs supplémentaires lorsqu'il développe des SVA, à savoir le rendement de l'investissement et la capacité des utilisateurs à utiliser les services.

Le rendement de l'investissement: Un argument commercial clair doit exister en faveur de la création d'un SVA. Les recettes que le fournisseur de service de *credit reporting* prévoit de tirer de la vente de services doivent couvrir le coût d'investissement et générer un taux de rentabilité positif. La stratégie de fixation des prix et de marketing comprend souvent le regroupement de SVA et la vente de données de base.

La capacité des utilisateurs à adopter le service: Les membres ne demanderont un service que s'ils ont la capacité de l'utiliser pour améliorer tel ou tel aspect de leurs propres processus. La note attribuée par un fournisseur de service de *credit reporting*, par exemple, n'ajoute aucune valeur à moins que le prêteur soit en mesure de l'intégrer à ses propres processus de souscription de crédit afin de réduire les coûts



de l'approbation du crédit. Les contraintes pour l'utilisateur auront donc une incidence importante, en particulier dans les marchés émergents, sur les entités qui pourront utiliser les services et le volume des services demandés.

Même dans les marchés développés, l'intérêt que pourront susciter les nouveaux produits et services du fournisseur de service de *credit reporting* n'est pas garanti, et une campagne active de promotion de la part des agents/du service de marketing est nécessaire pour lancer le produit sur le marché. Dans les marchés émergents, le problème de l'acceptation n'en est que plus prononcé. En dehors des banques internationales, de nombreux prêteurs des marchés émergents n'ont pas une idée précise des méthodologies d'octroi de prêt qui peuvent être appliquées grâce à ces services, pas plus qu'ils n'ont d'idée précise de l'infrastructure informatique nécessaire pour les déployer.

Les bureaux d'information sur le crédit des marchés émergents ne doivent pas sous-estimer la nécessité d'instaurer en interne des fonctions de formation à la sensibilisation, de développement du marché et de ventes. À mesure que les produits gagnent en sophistication et en capacité d'analyse, les fournisseurs de service de *credit reporting* doivent aussi prendre conscience qu'ils ont besoin de spécialistes internes pour suivre et gérer les produits et, plus important peut-être, pour faire connaître les avantages de ces produits aux utilisateurs potentiels.

La création de SVA peut présenter des avantages tant pour le fournisseur de service de *credit reporting* que pour ses clients et améliorer en dernière analyse l'accès au financement de la communauté en général. Mais les opportunités de marché, les problèmes à résoudre et les avantages sont extrêmement variables selon la situation particulière du fournisseur de service de *credit reporting* et du marché dans lequel il opère.

## 6.3 Produits

Bien que la liste qui suit n'inclue pas tous les produits à valeur ajoutée fournis par les bureaux d'information sur le crédit, elle présente les principaux services habituellement proposés. Les exemples fournis indiquent comment ces

produits sont déployés dans certains marchés et démontrent qu'ils ne sont pas toujours applicables à toutes les situations.

### 6.3.1 Notes attribuées par les bureaux

La note (ou score) de crédit est une note attribuée à un emprunteur sur la base de sa capacité à rembourser son emprunt. Cette note est comprise dans une fourchette, une note élevée indiquant une plus forte probabilité de remboursement de la part d'un emprunteur. Cette note est calculée à partir des informations d'antécédents de crédit disponibles à l'aide d'un modèle statistique ou d'un algorithme mathématique. Les notes de crédit peuvent être utilisées dans le processus d'approbation des prêts pour établir de simples règles d'acceptation/de rejet ou des règles plus sophistiquées pour la fixation des prix en fonction des risques et pour la détermination des plafonds de crédit.

La « note d'un bureau » désigne les notes de crédit obtenues à partir des données du bureau d'information sur le crédit et diffère des notes de crédits obtenues sur la base des données fournies par un prêteur individuel. Les notes des bureaux d'information sur le crédit se fondent sur des informations émanant de nombreux créanciers et de sources publiques, qui incluent donc des éléments dont le prêteur n'aurait autrement pas connaissance, tels que l'exposition totale aux risques, le nombre de prêts en cours et les défauts de paiement antérieurs au sein du système. Toutes ces données sont des mesures hautement prédictives des capacités futures de remboursement. En général, les bureaux d'information sur le crédit obtiennent leurs notes sur la base de trois fichiers de données rétrospectives qui leur sont propres:

- Les défauts de paiement sur des opérations de crédit antérieures
- Le comportement positif en matière de paiement (données sur les opérations)
- Les recherches/demandes de renseignements précédents.

Dans certains cas, les modèles peuvent inclure d'autres types de données, telles que:

- Les données émanant de tierces parties (comme les décisions de justice et les faillites)



- Les données démographiques (telles que les attributs personnels, l'âge par exemple)
- Les données géodémographiques, qui sont des renseignements agrégés au niveau géographique.

Chacun de ces éléments pourrait éventuellement accroître le pouvoir prédictif de la note d'un bureau d'information sur le crédit, mais il faut veiller à ce que les modèles obtenus ne soient pas incompatibles avec le processus de prise de décision adopté par le prêteur. Par exemple, une note qui incorpore l'âge du client peut être incompatible avec la fiche de notation du client élaborée en interne par un prêteur et qui indique également l'âge. En général, un bureau d'information sur le crédit pourra choisir de développer un ensemble de modèles plutôt qu'un seul, afin de répondre aux besoins d'autant de clients différents que possible. En voici des exemples:

- Une note de bureau d'information sur le crédit positive communiquée aux membres d'un groupe d'utilisateurs fermé fournissant à la fois des informations positives et négatives, note qui est habituellement utilisée comme ajout ou complément aux notes des clients élaborées en interne
- Une note de bureau d'information sur le crédit avancée intégrant des données démographiques supplémentaires sur le client, et généralement utilisée isolément par les prêteurs ne disposant pas d'autres modèles de cotation
- Une note de bureau d'information sur le crédit pour une branche d'activité spécifique, établie en utilisant des données tirées de secteurs d'activité spécifiques, tels que les banques ou les télécommunications
- Une note de bureau d'information sur le crédit du domaine public établie sur la base de données en libre accès et donc accessible à tous les clients.

Comme différents utilisateurs peuvent utiliser les notes à différentes fins, le bureau d'information sur le crédit utilise habituellement des canaux de diffusion différents. Dans sa forme la plus simple, la note de crédit peut être intégrée à un rapport de crédit, habituellement avec certaines explications quant à la signification de celle-ci. Le bureau d'information sur le crédit peut aussi communiquer la note aux utilisateurs par voie électronique afin qu'ils puissent

l'incorporer aux solutions de cotation personnalisées ou aux applications logicielles automatisées. Un troisième service, qui gagne en popularité, consiste à utiliser un service classique par lot, qui recalcule périodiquement les notes des portefeuilles complets. La structure des coûts pour chacun de ces services varie aussi, bien que la plupart des bureaux d'information sur le crédit prélèvent une commission par note ou par clic.

Lorsque des quantités suffisantes d'informations fiables sont disponibles, les notes d'un bureau d'information sur le crédit peuvent être dérivées statistiquement à l'aide d'une forme d'analyse de régression à plusieurs variables. Les techniques utilisées pour développer les modèles sont très similaires à celles utilisées pour tout autre développement de modèle sur mesure. Cependant, plusieurs défis particuliers peuvent compliquer le processus de développement/déploiement des modèles des bureaux, comme expliqué ci-dessous.

**Données rétrospectives:** Une exigence clé pour l'analyse est la possibilité d'observer l'évolution d'un dossier de crédit depuis le moment auquel la demande a été faite, puis pendant toute la période d'observation, jusqu'au moment de la conclusion. Pour cela, le bureau d'information sur le crédit doit être capable de reconstruire rétrospectivement un dossier de crédit à divers points dans le temps. Avec un archivage correct de la base de données, la reconstruction peut ne pas poser de problème majeur. Mais des changements, tels que ceux du nom du client, de son adresse, de ses numéros d'identification, etc. peuvent entraîner des difficultés de suivi si cet aspect n'est pas traité correctement.

**Dossier mince :** Les fichiers de données peuvent être extrêmement détaillés, par exemple lorsque la personne concernée bénéficie de plusieurs facilités de crédit préexistantes associées à des résultats différents, ou être particulièrement minces, par exemple lorsque le bureau d'information sur le crédit ne dispose pas d'informations antérieures concernant le demandeur du prêt. Dans les cas où le bureau d'information sur le crédit ne dispose que d'une quantité limitée de données sur la solvabilité de l'emprunteur et le résultat de ses opérations d'emprunt, il se peut que l'analyse statistique classique à plusieurs variables ne s'applique pas, et d'autres méthodes devront être utilisées.



**Étalonnage du modèle de notation:** Le bureau d'information sur le crédit développe les notes de crédit à partir d'un large éventail d'antécédents de crédit des clients qui figurent dans sa base de données. Les notes obtenues sont habituellement étalonnées pour un portefeuille moyen, autrement dit la distribution des clients dans la gamme de notes reflète ce que l'on observe dans toute la palette des clients du bureau d'information sur le crédit. Si la probabilité de défaillance pour toute note donnée reste normalement constante pour tous les utilisateurs, le ratio cumulatif des probabilités positives sur les probabilités négatives variera d'un portefeuille à l'autre selon le profil de risque de la base de demandeurs de crédit. Cela peut avoir une incidence importante sur la façon dont les prêteurs gèrent leur stratégie de seuil (les notes à partir desquelles ils choisissent d'accepter ou de rejeter une demande). Il est donc fortement recommandé que chaque portefeuille fasse l'objet d'une vérification rétrospective avant de mettre les modèles en œuvre.

Dans les marchés émergents où le marché est trop étroit ou lorsque le bureau d'information sur le crédit n'a pas atteint un degré de maturité suffisant pour être sûr de la fiabilité des données, le bureau d'information sur le crédit pourra envisager d'offrir des modèles reposant davantage sur les caractéristiques démographiques des clients que sur les données de solvabilité. Bien qu'ils soient moins prédictifs, ces modèles fournissent souvent aux prêteurs peu ou non familiarisés avec la technique de cotation de crédit une introduction utile à la méthodologie.

### 6.3.2 Applications logicielles

Le *credit scoring* (évaluation du risque de crédit) présente un avantage fondamental en ce sens qu'il permet au bureau d'information sur le crédit d'établir une mesure quantifiable du risque dans ce qui est par ailleurs un processus hautement subjectif. Disposer d'une valeur numérique (une mesure de la probabilité de défaillance) relative au risque est en soi très appréciable, mais son utilité croît de plus en plus lorsqu'elle est intégrée à des processus automatisés et qu'elle sert d'outil pour gérer la stratégie et le goût du prêteur pour le risque dans une optique proactive.

Pour faciliter ce processus, de nombreux bureaux d'information sur le crédit implantés dans des économies

matures ont développé un ensemble de solutions logicielles qui complètent à la fois leurs données brutes et le processus de cotation adopté par les prêteurs sophistiqués. Ces solutions sont habituellement fournies soit sous forme d'applications logicielles – adaptées aux besoins spécifiques des utilisateurs et conservées dans l'environnement informatique du client – soit sous forme de solutions du bureau, sont de nature plus générique et hébergées au sein du bureau d'information sur le crédit. Les solutions disponibles sont nombreuses et variées, mais les exemples qui suivent présentent un récapitulatif des applications les plus courantes.

**Le traitement des demandes:** Un déterminant clé de la rentabilité d'un environnement d'octroi de crédit dans un marché de masse, tel que les prêts à la consommation et les cartes de crédit, est l'aptitude à maintenir le coût d'une nouvelle activité aussi bas que possible. De nombreuses institutions financières se sont tournées vers des systèmes de traitement des demandes automatisés, considérant qu'il s'agissait là d'un moyen de rationaliser leur processus d'octroi de crédit. Il existe de nombreux exemples de systèmes de ce genre, mais le schéma courant incorpore plusieurs caractéristiques fondamentales:

- **Saisie électronique des données:** En général, un système de traitement des demandes comporte un ensemble d'écrans de saisie des données standardisés. Ces écrans permettent à l'opérateur de saisir les informations nécessaires pour traiter la demande et prendre une décision et, peut-être encore plus important, de stocker les données concernant le consommateur dans un format qui pourra ensuite être utilisé à des fins d'analyse.
- **Règle/moteur de cotation:** Le système saisit les données de la demande électroniquement, puis le logiciel applique automatiquement les règles de la politique de crédit, telles que les critères minima requis pour l'octroi du crédit et les algorithmes de cotation, notamment le critère relatif au seuil limite de la note.
- **Résultat décisionnel:** Un système de traitement automatisé des demandes assimile toutes les données d'entrée et notamment toutes les informations disponibles en ligne émanant du bureau d'information sur le crédit; il applique les règles et les modèles de cotation issus du moteur de décision; et il présente à

l'opérateur une ligne de conduite, telle que : accepter, référer à, ou rejeter. Ce résultat est ensuite placé dans la file d'attente pour que la décision finale soit présentée à la personne habilitée à accepter la demande de prêt. Le degré de complexité de ces solutions logicielles varie en fonction du degré de sophistication technique de l'utilisateur. Les systèmes décisionnels évolués sont capables de gérer la quasi-totalité des aspects du processus de prise de décision, notamment l'allocation de la segmentation et de la stratégie relatives au client (par exemple conditions, plafonds et caractéristiques du produit), et même de défendre/remettre en question le cadre stratégique afin d'analyser le goût du prêteur pour le risque.

- **Note de comportement (solutions de gestion des cartes):** Pour certains produits de crédit, tels que les cartes de crédit, les cartes de débit et les découverts, la décision initiale d'octroi d'un crédit est la première d'une série de décisions à prendre au cours de la durée de vie de la relation liant le prêteur à l'emprunteur. Ces produits dynamiques nécessitent un degré de suivi plus important que les produits de prêts à terme étant donné que le risque encouru augmente au fil du temps. D'autres décisions doivent être prises sur divers points, tels que la gestion des plafonds, les autorisations au-delà du plafond et le renouvellement d'une carte.

La note du comportement en matière de crédit est une adaptation de techniques de cotation plus classiques, spécifiquement conçue pour observer et évaluer le comportement de remboursement des emprunteurs. La note de probabilité d'insolvabilité évolue pour refléter l'évolution du profil de risque dans le temps et peut être utilisée pour automatiser les décisions courantes ou pour fournir aux opérateurs une évaluation immédiate du risque du moment.

Diverses solutions logicielles puissantes ont été conçues pour héberger des solutions de gestion des cartes et assurer un contrôle stratégique sur la quasi-totalité des aspects de la relation avec les clients. Bien que ces systèmes soient complexes et coûteux, ils font désormais pratiquement partie intégrante de la gestion du crédit dans un marché de masse.

- **Suivi des modèles et contrôle des résultats:** La possibilité de suivre le risque client d'une façon objective et quantifiable est un avantage méconnu de l'introduction du *credit scoring* dans le processus d'octroi des prêts. Pour cette analyse, il est nécessaire de bien comprendre comment les modèles fonctionnent. Plusieurs bureaux d'information sur le crédit fournissent des outils de diagnostic qui permettent de suivre les caractéristiques des fiches de cotation afin de déterminer si elles conservent leur aptitude à effectuer une sélection, et la manière dont les changements dans la population des demandeurs de prêts peuvent donner lieu à des distorsions qui affecteront la qualité des décisions.
- **Notation (*scoring*) des recouvrements:** Les systèmes de notation des recouvrements aident les prêteurs à identifier les clients associés à une forte probabilité de remboursement en dépit des retards de paiement et ceux associés à une forte probabilité de non remboursement, ainsi qu'à faire la différence entre ces deux types de clients. À partir de ces systèmes de notation, les prêteurs peuvent appliquer des stratégies/actions de recouvrement adaptées qui reflètent le risque associé à un client avec plus de précision, par opposition à un recours à des stratégies traditionnelles comme les échéances manquées (par exemple, tous les clients qui ont 30 jours de retard reçoivent le même appel/courrier). Les prêteurs bénéficient de ce système en ce qu'une stratégie adaptée contribue à réduire les défaillances et les pertes, constitue une stratégie de recouvrement plus proactive et leur permet d'utiliser leurs ressources de manière plus efficace.

### 6.3.3 Services de recouvrement (gestion des créances)

Une association de longue date, souvent fructueuse, existe entre les bureaux d'information sur le crédit et les sociétés de recouvrement des créances. Dans plusieurs cas, les informations négatives des bureaux d'information sur le crédit sont directement tirées des renseignements recueillis par les sociétés de recouvrement des créances (comme Baycorp en Nouvelle-Zélande, Credit Reference Bureau en Afrique de l'Est et InfoScore en Allemagne).



De nombreux produits et services de recouvrement sont disponibles, mais les trois services ci-après sont les plus courants:

- **Services de recherche:** Les produits de recherche utilisent les données des bureaux d'information sur le crédit pour localiser un client avec lequel le prêteur a perdu contact (« les personnes parties sans laisser d'adresse »). Ces produits permettent soit de passer au peigne fin les bases de données du bureau d'information sur le crédit afin de trouver des renseignements que le prêteur peut ignorer (comme le numéro de téléphone ou la nouvelle adresse du débiteur), soit de marquer le fichier du client afin de pouvoir informer le prêteur initial si le client fait une nouvelle demande de crédit.
- **Gestion des créances:** Le recouvrement des créances est une fonction coûteuse et chronophage, qui exige en général des agents sérieux et spécialement formés. Certains prêteurs choisissent donc de sous-traiter cette fonction, parfois à des bureaux d'information sur le crédit. Ces services sont généralement assurés moyennant une somme forfaitaire ou à l'acte, et le recouvreur conserve une portion des sommes récupérées.
- **Rachat de la dette:** Les bureaux d'information sur le crédit qui se spécialisent dans la gestion des créances peuvent choisir de prendre un risque ultime et d'acheter les créances en difficulté ou non productives au fournisseur de crédit. Dans ce cas, le bureau d'information sur le crédit achète à une certaine décote l'encours des prêts au fournisseur de crédit, endosse la responsabilité du recouvrement de la dette et conserve les fonds qu'il aura pu récupérer sur ces créances.

### 6.3.4 Registres des garanties

Pour les prêts garantis, un prêteur doit établir que la garantie existe réellement et qu'elle n'est pas grevée. Les bureaux d'information sur le crédit établis cherchent donc souvent à devenir plus qu'une simple source de données sur le crédit en fournissant à leurs clients un accès à des renseignements associés aux prêts, tels que les registres des garanties. Les bureaux d'information sur le crédit peuvent fournir ce service, soit en créant un lien automatisé avec la base de données d'une tierce partie, soit en créant le service et en l'hébergeant directement en son sein. Qu'il s'agisse

d'actifs fixes, tels que des biens fonciers et des bâtiments, ou de biens meubles, tels que des véhicules, ces services remplissent en général deux fonctions de base:

- **Demandes de renseignements:** Cette fonction permet aux utilisateurs de s'assurer de l'authenticité de l'actif et de vérifier qu'il n'est pas grevé avant l'achat ou l'acceptation de l'actif en tant que garantie.
- **Enregistrement du droit ou de l'intérêt légal:** Cette fonction permet au prêteur ou à un particulier d'enregistrer un avis de charge ou de privilège sur l'actif.

### 6.3.5 Services de marketing

L'utilisation des données du bureau d'information sur le crédit, en particulier les données de groupes d'utilisateurs fermés, à des fins de marketing est souvent controversée. Dans de nombreux pays, notamment en Australie, l'utilisation de ces données est soit interdite par la loi, soit strictement réservée à des applications particulières. Dans de nombreux autres pays, en particulier dans les marchés émergents où les prêteurs sont déjà nerveux à l'idée de partager les informations de crédit, les applications marketing sont délibérément exclues des définitions des utilisations autorisées tant dans le code de conduite de l'industrie que dans l'accord d'adhésion conclu entre le bureau d'information sur le crédit et ses clients.

Il existe toutefois plusieurs services de marketing à valeur ajoutée que le bureau d'information sur le crédit peut fournir sans avoir nécessairement à utiliser les données dont il dispose. La gamme de produits/services qui peuvent être offerts est large. La liste qui suit constitue un échantillon des exemples les plus courants:

**Profilage des clients:** Par le passé, de nombreux établissements financiers ont souffert de leur ignorance relative des systèmes de gestion (par exemple les fichiers des clients étaient sur support papier). Par conséquent, ces établissements ont, dans une large mesure, eu recours à des canaux de distribution par le biais de leurs succursales afin d'obtenir des informations concernant leurs clients. Le profilage des clients vise à combler cette lacune en fournissant des services d'analyse facilitant l'établissement des caractéristiques de certains types de clients. Ce service



peut proposer, entre autres, d'étoffer les informations existantes sur le client avec des données supplémentaires émanant du bureau d'information sur le crédit. L'analyse effectuée ensuite permet d'identifier des groupes ou segments de clients homogènes qui ont des profils similaires, tels que les jeunes très doués qui ont recours au crédit, et qui peuvent être ensuite utilisés pour aider l'institution financière à proposer une relation plus adaptée à sa clientèle ou à mieux cibler les promotions de ventes réciproques ou de ventes de produits générant une marge plus élevée.

**Modélisation:** Comme pour le *credit scoring*, les applications possibles des services de modélisation sont nombreuses. Parmi les plus courantes, il est utile de citer la modélisation de la propension et la modélisation des réponses. La modélisation de la propension a pour objectif de calculer la probabilité qu'un client donné profitera de l'offre qui lui est faite ; la modélisation des réponses mesure l'efficacité de campagnes de marketing spécifiques afin d'améliorer la réceptivité des clients à l'avenir et d'optimiser ainsi le coût d'acquisition de nouvelles activités. Les formes plus complexes de modélisation incluent des applications telles que le patrimoine du client ou la valeur de la durée de vie du client. Ces techniques permettent d'analyser le potentiel du client non seulement en termes de contribution/profit réel actuel, mais aussi en termes de ce qu'un client peut apporter au cours de la durée de vie de la relation.

**Analyse géodémographique:** La modélisation géodémographique analyse la relation entre des zones démographiques, identifiées par des codes postaux, et le type de personnes/d'entreprises qui habitent/travaillent dans une région donnée. La technique crée des profils de clients analogues à ceux décrits plus haut, mais en utilisant des données agrégées plutôt que des données individuelles.

**Services d'élaboration de listes:** Dans les pays où il existe une activité de marketing direct bien établie, de nombreux bureaux d'information sur le crédit ont développé des produits et des services pour faciliter la prospection de clients. Ces services vont de la fourniture de listes de prospects (par exemple avec les noms et les coordonnées du client potentiel), étoffées avec les données du bureau d'information sur le crédit ou des données géodémographiques, à la sous-

traitance de la gestion de la base de données de gestion des relations avec les consommateurs d'un client.

**Filtrage du courrier:** Là encore, dans les pays qui utilisent régulièrement l'envoi de courriers pour attirer de nouveaux clients, les bureaux d'information sur le crédit peuvent être utiles pour contribuer à garantir un ciblage efficace des clients potentiels. Le filtrage du courrier élimine du fichier d'adresses les candidats qui seraient certainement rejetés s'ils devaient répondre à une offre de crédit. Cela permet aux prêteurs d'économiser du temps et des efforts. Ce service présente aussi des avantages pour les clients dans les pays où existe un service de liste rouge (retrait de l'adresse et du numéro de téléphone), qui est un système de filtrage pour les consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir d'offres commerciales non sollicitées.

Dans les pays où les services de marketing sont autorisés (comme aux États-Unis et au Royaume-Uni) et où ils sont largement utilisés, ils se sont révélés être un produit à valeur ajoutée très lucratif pour les bureaux d'information sur le crédit et une option à valeur ajoutée importante pour l'utilisateur. Ces services ont aussi un effet positif sur le processus de gestion des risques de la banque en lui permettant de procéder à une sélection préalable des offres.

### 6.3.6 Suivi des portefeuilles

Le suivi et le maintien de la qualité du crédit sont des tâches que tous les prêteurs exécutent, mais qui ont pris davantage d'importance au cours des dernières années avec l'introduction des réformes de Bâle III. Certains bureaux d'information sur le crédit fournissent des services dans ce domaine depuis de longues années en utilisant un ensemble standard de rapports et de produits de cotation maison.

**Services de suivi du portefeuille:** Ces services permettent aux prêteurs d'actualiser périodiquement le profil de risque de crédit d'un client, comme les défaillances enregistrées par un différent prêteur.

**Surveillance en lots:** Ce service permet aux prêteurs d'actualiser périodiquement le profil des risques de l'ensemble des portefeuilles en examinant les notes de crédit actuelles de leurs clients.





**Suivi et compte rendu:** Ces services aident en général les petits prêteurs qui disposent de peu de moyens d'analyse interne de produire les informations de gestion requises pour contrôler la qualité du crédit.

La mise en œuvre de l'approche IRBA avancée du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire<sup>120</sup> de Bâle II<sup>121</sup> implique que tous les prêteurs sont capables de calculer non seulement la probabilité de défaillance, mais aussi la perte en cas de défaillance et l'exposition au risque. En raison de la crise financière récente et de l'introduction des réformes de Bâle III<sup>122</sup>, la nécessité pour les prêteurs d'appliquer les directives relatives aux meilleures pratiques de gestion des risques a suscité un intérêt accru quant à l'aptitude des prêteurs à assurer le suivi de la qualité des portefeuilles. Les bureaux d'information sur le crédit dotés d'importantes capacités d'analyse ont saisi l'occasion pour utiliser la modélisation avancée, des solutions logicielles et des activités de conseil afin de pouvoir aider leurs clients à se conformer à ces directives.

### 6.3.7 Détection des fraudes

Au fur et à mesure que le marché du crédit aux particuliers se développe dans une économie, l'incidence des transactions financières frauduleuses augmente également. Les activités frauduleuses varient en gravité, depuis ce qu'on qualifie parfois de fraude « soft » — qui consiste à embellir les

informations fournies dans le formulaire de demande pour obtenir un crédit — à des formes plus graves de fraude, telles que l'usurpation d'identité. Divers produits et services peuvent être développés sur la plate-forme du bureau pour aider les prêteurs à identifier et donc à prévenir la fraude. Ces produits incluent notamment, sans toutefois s'y limiter, les produits suivants:

- **Croisement des fichiers:** Ces produits relativement simples consistent à croiser divers fichiers de données afin d'identifier les anomalies.
- **Fraude connue/souçons de fraude par des groupes d'utilisateurs fermés:** Ces initiatives, telles que le Credit Industry Fraud Avoidance Scheme du Royaume-Uni, centralisent les informations sur les activités frauduleuses connues ou suspectées.
- **Note (*scoring*) de fraude:** Ce produit peut prendre la forme de modèles développés spécialement pour les besoins d'institutions individuelles, ou de modèles génériques développés par le bureau d'information sur le crédit.
- **Systèmes de détection de la fraude:** Ces solutions logicielles sophistiquées se fondent sur une combinaison de règles, de logique, de notes et de bases de données améliorées pour identifier les demandes frauduleuses. Diverses solutions logicielles ont été développées spécifiquement pour déceler la fraude à l'aide d'une analyse du comportement de remboursement.

<sup>120</sup> La Commission de Bâle sur le contrôle bancaire se compose de directeurs des organismes de supervision bancaires et des banques centrales d'Afrique du Sud, d'Allemagne, d'Arabie saoudite, d'Argentine, d'Australie, de Belgique, du Brésil, du Canada, de Chine, d'Espagne, des États-Unis d'Amérique, de France, de Hong-Kong, d'Inde, d'Indonésie, d'Italie, du Japon, de la République de Corée, du Luxembourg, du Mexique, des Pays-Bas, de Russie, de Singapour, de Suède, de Suisse, de Turquie, du Royaume-Uni et des États-Unis. Elle constitue un forum permettant une coopération régulière sur les questions de supervision bancaire, et se réunit généralement à la Banque des règlements internationaux (BIS) à Bâle (Suisse), où se trouve son secrétariat permanent.

<sup>121</sup> *Bâle II: Convergence internationale de la mesure et des normes de fonds propres - dispositif révisé - Texte intégral* fixe des directives standards applicables aux banques pour mesurer l'adéquation du capital et les normes minima à respecter. Le cadre a été développé par la Commission de Bâle sur le contrôle bancaire dans l'objectif de l'adopter dans leurs pays respectifs. Ce cadre et les normes qu'il contient ont été approuvés par les gouverneurs des banques centrales et les directeurs de la supervision bancaire du groupe de dix pays. Des révisions ont été apportées au cadre en 2009. Les publications relatives à Bâle II sont disponibles aux adresses suivantes : <http://www.bis.org/publ/bcbs158pdf> et <http://www.bis.org/publ/bcbs159.pdf>.

<sup>122</sup> *Bâle III: Dispositif réglementaire mondial visant à renforcer la résilience des établissements et systèmes bancaires et Bâle III: Dispositif international de mesure, normalisation et surveillance du risque de liquidité*, sont des documents qui, ensemble, constituent les réformes de Bâle III proposées par la Commission de Bâle sur le contrôle bancaire. L'objectif de ces réformes est de renforcer les règles internationales sur le capital et les liquidités dans l'objectif de promouvoir un secteur bancaire plus résilient. L'objectif des réformes est d'améliorer la capacité du secteur privé à absorber les chocs survenant suite à des difficultés financières ou économiques, quelle qu'en soit la source, réduisant ainsi le risque de débordement du secteur financier vers l'économie réelle. Pour plus d'informations, voir <http://www.bis.org/publ/bcbs189.pdf>. et <http://www.bis.org/publ/bcbs188.htm>.

## 6.4 Utilisation des éléments d'information de crédit aux fins de la surveillance prudentielle<sup>123</sup>

Comme les banques et autres institutions financières sont fortement sollicitées, plusieurs directives internationales ont été fixées afin de contrôler les risques systémiques que posent ces institutions pour l'économie. Ces normes sont incluses aux réformes de Bâle.

La crise financière de 2007-2008 a démontré que le marché d'un côté et les organismes de supervision (les organismes de supervision des institutions financières) de l'autre, étaient mal équipés pour faire face aux problèmes liés au risque systémique découlant d'une exposition largement répandue et concentrée aux risques de crédit dans les marchés financiers. Les organismes de supervision n'avaient pas accès à des informations générales, opportunes et fiables, notamment en termes d'expositions hors bilan qui tendent à ne pas être réglementées, et n'étaient pas non plus adéquatement préparés à traiter les instruments financiers complexes et innovants (comme les instruments dérivés, les options, les titres garantis par des actifs) pour évaluer tous les risques encourus par les acteurs du marché financier. Les outils utilisés par les organismes de supervision pour procéder à des inspections sur place et à un contrôle hors site des institutions réglementées, comme les modèles économétriques, la simulation de crise, les critères de comptabilisation, étaient dépassés et incapables d'identifier de manière préemptive les risques potentiels encourus par le système dans son ensemble, et à formuler des recommandations en vue de mesures préventives appropriées.

Les centrales des risques jouent un rôle important pour soutenir la surveillance prudentielle et la fonction de contrôle des risques des organismes de supervision. Les données tirées des centrales des risques, qui seraient utiles

à des fins de surveillance prudentielle, incluent, sans qu'elles s'y limitent, le type d'emprunteur et les données d'identification, les données sur l'information de crédit, les classifications du risque actuel et les informations sur les garanties, toutes ces données permettant aux organismes de supervision de modéliser la probabilité de défaillance des différents emprunteurs et de calculer et maîtriser les pertes potentielles en cas de défaillance des différents créanciers. Les bureaux d'information sur le crédit ont également commencé à compléter les informations recueillies par l'intermédiaire des centrales à des fins de surveillance prudentielle. Ces données incluent des informations sur les consommateurs et les entreprises, des informations sur les antécédents bancaires et des informations sur les antécédents de paiement. Cependant, pour qu'ils soient efficaces, les centrales des risques et les bureaux d'information sur le crédit doivent maintenir des dossiers précis, complets et à jour et les organismes de supervision doivent pouvoir accéder à des éléments d'informations de crédit auprès de différentes sources de données.

Les organismes de supervision peuvent utiliser les informations contenues dans les centrales des risques auxquelles ont été ajoutées les données des bureaux afin de suivre le risque de crédit encouru par une institution individuelle, par un groupe d'institutions paires ou par l'ensemble du système financier. Les informations dont disposent les centrales permettent aux organismes de supervision d'évaluer la qualité des créances et de dresser un tableau général de la concentration des expositions au risque (par secteur, distribution géographique, type d'emprunteur ou type de crédit). Les organismes de supervision peuvent ainsi évaluer la capacité des institutions financières à répondre aux exigences d'adéquation en termes de capital, comme stipulé par la législation pertinente de leur pays ou le cadre de Bâle, qui est à son tour un indicateur du niveau de risque systématique d'une économie. Les niveaux de risque systémique augmentent quand un grand nombre d'institutions financières sont exposées aux mêmes risques. Les organismes de supervision peuvent, au fil du temps,

<sup>123</sup> Alors que la section 6.2 consacrée aux services à valeur ajoutée traite spécifiquement des produits développés par les bureaux d'information sur le crédit, la présente section consacrée à la surveillance prudentielle se rapporte directement à une fonction endossée par les organismes de réglementation qui utilisent les bases de données de la centrale des risques, parfois complétées par des données fournies par les bureaux d'information sur le crédit.



suivre les pertes encourues sur chaque crédit, comparer le niveau de risque et la classification du crédit pour un emprunteur donné dans le système financier, comparer les niveaux de provision et, par conséquent, l'allocation du capital en fonction du niveau de risque<sup>124</sup>.

Les organismes de supervision ont généralement recours à une surveillance hors site et à des inspections sur place pour suivre l'état de santé générale des institutions financières qu'ils supervisent. Les données des centrales des risques et des bureaux d'information sur le crédit peuvent constituer des contributions importantes aux différents outils utilisés par les organismes de supervision dans ces activités d'inspection et de surveillance. Les supervisions sur place peuvent s'avérer coûteuses et chronophages. De plus, les superviseurs sont peu susceptibles de pouvoir analyser chaque dossier de crédit inscrit au portefeuille de l'institution financière inspectée. Les données de la centrale des risques ou du bureau d'information sur le crédit peuvent constituer des « données d'échantillon » utiles soulignant les tendances et caractéristiques essentielles du portefeuille d'une institution financière, notamment l'évolution de la qualité du portefeuille du fait de l'introduction de nouveaux produits financiers. Les superviseurs peuvent utiliser les informations tirées des échantillons de données pour déterminer les secteurs du portefeuille d'une institution qui exigent un examen plus avancé, et allouent par conséquent leur temps et leurs ressources de manière plus efficace. Les échantillons fournis par les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent également identifier les incohérences observées dans les classifications des risques d'une institution financière et les notes des emprunteurs, et vérifier si des provisions pour pertes sur créances adéquates ont été établies.

S'il est impossible de procéder à de fréquentes inspections sur place, les outils de surveillance hors site peuvent aider les superviseurs dans leur travail de supervision et de contrôle continu. Une fois de plus, les données fournies par les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent apporter une contribution de poids à certains des outils utilisés par les superviseurs dans la réalisation de la surveillance hors site. Ces outils sont indiqués et décrits ci-dessous:

**Indicateurs:** Les superviseurs peuvent utiliser les données fournies par les fournisseurs de services de *credit reporting* afin de créer des rapports réguliers contenant différents indicateurs qui résument l'exposition au risque de crédit des différentes institutions financières. Ces indicateurs sont notamment les suivants: la concentration, exprimée en pourcentage de l'exposition totale au risque, la concentration exprimée en pourcentage et l'origine des fonds, l'exposition par secteur économique, le volume des prêts non productifs, la classification du crédit, le niveau et l'évolution du provisionnement du risque de crédit, la croissance du portefeuille de prêts, la croissance par ligne de crédit, les pertes passées pour chaque ligne de crédit (ajustement éventuel de la réglementation et capital requis), à la fois au niveau individuel et aux niveaux institutionnel et systémique. Les indicateurs peuvent aider les organismes de supervision à vérifier si les institutions financières sont conformes à la réglementation prudentielle en matière de classification du risque associé à un emprunteur, et indiquent également le degré d'interdépendance entre différentes institutions financières (augmentant le niveau de risque systémique). Ces indicateurs peuvent également fournir un cadre de comparaison des notes des emprunteurs entre différentes institutions financières au sein d'une économie et souligner les valeurs aberrantes aux autorités. Ils peuvent également fournir une confirmation précieuse que les entités réglementées se conforment à leurs obligations de soumission de données aux fournisseurs de service de *credit reporting*, et consultent ces données avant d'octroyer des crédits.

**Systèmes d'alerte précoce:** Les indicateurs développés en utilisant les données communiquées par les fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent être modélisés en systèmes d'alerte précoce permettant aux organismes de supervision de se concentrer sur les vulnérabilités et les niveaux critiques d'exposition sur le marché. Cette modélisation leur permet de concentrer leurs efforts de surveillance et d'inspection, et d'optimiser ainsi l'allocation des ressources de supervision. Des systèmes d'alerte précoce peuvent déclencher une action précoce de la part des organismes de supervision avec un minimum de perturbation des marchés financiers.

<sup>124</sup> Girault et al., 2010.

**Simulations de crise:** Les organismes de supervision utilisent des modèles de simulation de crise afin de comprendre l'impact des différents chocs économiques sur les acteurs du marché financier. À partir des différents scénarios développés et des résultats des simulations de crise, les superviseurs peuvent recommander des niveaux de capitaux adéquats afin d'absorber les pertes associées aux chocs importants et souvent imprévisibles. Par exemple, des superviseurs peuvent créer une simulation de crise de l'impact d'une révision à la baisse de un degré, de deux degrés ou plus de la classification du risque d'un emprunteur dans un portefeuille, et comparer les effets de ce déclassement opéré par une institution financière ou le système dans son ensemble. Les résultats indiqueraient l'impact éventuel sur les besoins en capitaux et la rentabilité en raison des besoins de provisionnement supplémentaires. Les superviseurs peuvent également procéder à une simulation de crise du niveau de provisionnement en fonction de différentes situations économiques, ainsi que de la cohérence et de la solidité des systèmes de notation et des modèles de classification du crédit utilisés par les institutions financières pendant une certaine période.

**Matrices de transition:** Un autre outil utilisé par les organismes de supervision est la matrice de transition. Les banques et autres créanciers développent généralement leurs propres systèmes de notation des emprunteurs, classant ces derniers selon leurs profils de risque. Les organismes de supervision développent de plus en plus des systèmes de notation afin de valider les systèmes développés par les institutions financières qu'ils réglementent. Les matrices de transition suivent le mouvement des notes des emprunteurs sur la base des opérations de crédit individuelles, d'un niveau à l'autre (augmentation ou diminution) au cours de différentes périodes, par exemple trois mois, six mois, un an ou cinq ans. Les données communiquées par les

fournisseurs de service de *credit reporting* peuvent fournir des contributions précieuses aux matrices de transition. Les superviseurs peuvent analyser les différences de notes sur différentes périodes, zones géographiques, secteurs de l'économie, la volatilité de la notation, le taux de défaillance moyen pour les emprunteurs regroupés en sous-groupes et leurs similarités en termes de type de crédit, type d'institution financière ou autres facteurs. Au cours d'une certaine durée, des séries d'observation de comportements dans une matrice de transition peuvent fournir aux organismes de supervision un meilleur aperçu des probabilités de défaillance et du niveau de risque dans le système.

Bien que les possibilités d'utilisation des éléments d'informations de crédit en soutien à la fonction de surveillance prudentielle soient infinies, des défis persistent. Si les superviseurs ne contrôlent que les institutions financières réglementées, les marchés financiers incluent d'autres types de créanciers non réglementés mais qui peuvent être connectés au système bancaire formel en tant que grands clients du secteur bancaire ou du fait qu'ils présentent les mêmes expositions au risque que le secteur bancaire. L'utilisation des données d'une centrale des risques ne fournissant que des informations sur les prêteurs réglementés, ceci limite la capacité du superviseur à évaluer les risques encourus par l'ensemble du système découlant de cette relation entre prêteurs réglementés et prêteurs non réglementés. Les centrales des risques devraient se fixer pour objectif de collecter des données issues d'un large éventail de participants afin de s'assurer que les expositions significatives dans le système financier sont adéquatement saisies. Étant donné que les bureaux d'information sur le crédit collectent généralement une plus large gamme d'informations, l'intégration de données émanant de bureaux d'information sur le crédit peut permettre de compléter les données émanant des centrales des risques.

# Études de cas



Le présent chapitre se penche sur cinq études de cas fournissant des exemples de mise en place de systèmes d'information sur le crédit. Les exemples fournis par l'Équateur, l'Égypte, le Maroc et le Cambodge illustrent le soutien proactif qu'apporte un organisme de réglementation robuste et disposant d'une vision claire pour définir la solution de *credit reporting* la plus adaptée au pays. L'étude de cas de l'Inde présente un environnement politique complexe, avec des points de vue et priorités divergents exprimés par les protagonistes impliqués. Chacune des études de cas met en avant les défis associés à la collecte de données et à la mise en service du bureau d'information sur le crédit<sup>125</sup>, et analyse la manière dont ces obstacles peuvent être surmontés. L'IFC a directement participé à la création des systèmes d'information sur le crédit dans quatre des cinq pays étudiés; l'étude portant sur l'Équateur se fonde sur des discussions de l'IFC avec les acteurs locaux.

En Équateur, l'organisme de réglementation a approuvé le développement de bureaux d'information sur le crédit privés suite à une crise du secteur bancaire et, adoptant une approche unique afin de garantir le respect des exigences relatives au *credit reporting* rendues obligatoires par la loi, a décidé de faire office d'interface entre les prêteurs réglementés et les bureaux d'information sur le crédit privés. La flexibilité de cette solution du secteur privé permettait aux prêteurs non réglementés, y compris les institutions de microfinance, de participer au système d'information sur le crédit et d'en améliorer ainsi la couverture générale.

Comme il a été discuté au chapitre 4 ci-dessus, la législation et les réglementations imposent de plus en plus aux prêteurs de partager leurs données avec les bureaux d'information sur le crédit. Une fois le partage obligatoire mis en œuvre, que ce soit en vertu de la loi ou d'une réglementation fixée par une banque centrale (comme au Maroc), les organismes de réglementation doivent décider du rôle qu'ils souhaitent jouer dans le système de partage des informations de crédit. En Égypte, l'organisme de réglementation a joué un rôle d'envergure en encourageant le développement d'un cadre juridique et réglementaire rendant obligatoire le partage d'informations avec un bureau d'information sur le crédit géré par le privé et agréé et supervisé par l'organisme de réglementation. Ce dernier conserve une base de données interne d'informations fournies par les prêteurs réglementés à des fins de surveillance prudentielle et de contrôle du risque, mais ne prend pas part aux activités du bureau d'information sur le crédit privé. Dans ce modèle, le rôle de l'organisme de réglementation dans les processus de production d'informations de crédit est limité, il peut donc concentrer ses efforts sur des éléments essentiels à sa fonction, comme la supervision, l'octroi de licences et la réglementation. L'étude de cas sur l'Égypte traite des nouveaux développements survenus au niveau du bureau et des efforts visant à améliorer la couverture en intégrant d'autres segments du marché comme la microfinance.

Au Maroc, où l'organisme de réglementation a également joué un rôle important dans la mise en place du système d'information sur le crédit, l'organisme de réglementation a choisi de tenir lieu d'interface entre les prêteurs réglementés

<sup>125</sup> Voir chapitres 1 et 5.



et le bureau d'information sur le crédit, comme en Équateur. De plus, l'organisme octroie également des licences au bureau d'information sur le crédit et le supervise. L'autorité de l'organisme de réglementation, la confiance qu'il inspire et sa réputation au sein de la communauté des prêteurs étaient essentielles au développement du système. Le modèle marocain s'avère efficace dans un environnement au sein duquel les prêteurs hésitent à partager leurs données, la participation de l'organisme de réglementation contribuant à atténuer le risque de refus par les prêteurs de partager leurs données. Cependant, cette approche fonctionne mieux quand il existe plus d'un bureau agréé, afin de s'assurer que les utilisateurs bénéficient de produits et services adéquats à des prix compétitifs.

Au Cambodge, l'organisme de réglementation a aussi adopté une approche proactive afin de soutenir le développement de toutes les facettes du système d'information sur le crédit, depuis le développement du cadre juridique et réglementaire jusqu'à l'appui apporté au développement d'un bureau privé. Dans ce cas, les protagonistes ont bénéficié du fait qu'ils avaient travaillé avec une centrale des risques gérée par un organisme de réglementation qui avait été dans l'incapacité de répondre aux besoins des prêteurs réglementés et de la communauté des prêteurs dans son ensemble. Cette expérience a engendré un consensus solide entre les prêteurs en faveur d'une solution du secteur privé desservant tous les prêteurs. Globalement, le projet a dans une large mesure bénéficié d'un soutien appuyé non seulement de la part de l'organisme de réglementation, mais aussi de la communauté des prêteurs, y compris les banques et les micro-prêteurs.

L'étude de cas de l'Inde illustre les efforts de l'IFC visant à intégrer les institutions de microfinancement au système d'information sur le crédit formel dans un environnement politique volatile caractérisé par une multitude de protagonistes aux points de vue divergents. Une conclusion importante est que la sensibilisation systématique tout au long du processus est essentielle au succès du projet. Bien que les prêteurs comprenaient (à divers degrés) l'importance du *credit reporting* en tant qu'outil de gestion du risque dans l'identification des personnes à haut risque ne disposant que de peu ou d'aucune expérience du crédit, les bénéfices potentiels plus généraux que procure le

*credit reporting* n'étaient pas perçus: il s'agit ici de la capacité du fournisseur de service de *credit reporting* à identifier les bons emprunteurs (dont le nombre est généralement 10 fois supérieur à celui des mauvais emprunteurs). Ces bons emprunteurs sont des personnes et des petites entreprises qui ont prouvé qu'elles pouvaient tenir leurs engagements financiers et développer de bons antécédents, qui leur permettront à l'avenir d'obtenir d'autres financements à moindre coût pour développer leurs entreprises. L'un des principaux arguments en faveur de la participation des IMF dans les bureaux d'information sur le crédit consisterait à se concentrer sur ces bénéfices positifs plutôt que d'essayer de remédier au problème du surendettement qui découle plus probablement de pratiques d'octroi de crédit irresponsables et de l'opacité des informations. La leçon qui peut être ici tirée est la nécessité d'équilibrer les points de vue et de promouvoir les avantages généraux découlant de cette participation, ainsi que la mise en place d'un environnement favorisant cette participation.

Chaque étude de cas souligne les défis associés à la collecte des données (comme examiné au chapitre 1 ci-dessus) et à la mise en service d'un nouveau bureau d'information sur le crédit, ainsi que la manière dont ces défis ont été surmontés.

## **7.1 Équateur: Un organisme de réglementation dynamique et un réseau d'IMF proactif facilitent le partage des informations de crédit entre les IMF et un bureau d'information sur le crédit privé**

À la fin des années 1990, le secteur bancaire de l'Équateur a souffert d'une crise entraînant une chute considérable du PIB, une augmentation du taux de chômage, des conditions sociales difficiles telles qu'en témoigne l'augmentation de la pauvreté dans le pays. Pour lutter contre cette pauvreté croissante, le gouvernement a promis de mettre en place des mesures et des outils permettant un accès facile et généralisé au financement pour les populations à bas revenus, essentiellement celles vivant dans les zones rurales. L'un des outils utilisés consistait en des réglementations introduites par la Superintendencia de Bancos y Seguros



(SBS) en 2003 et autorisant la mise en place de bureaux d'information sur le crédit privés, en dotant la SBS d'un pouvoir de réglementation et de supervision de ces bureaux. Jusque-là, la SBS avait géré une centrale des risques, unique fournisseur de service de *credit reporting* dans le pays. La centrale des risques recueillait uniquement des informations auprès des prêteurs réglementés et aucune disposition n'était mise en œuvre eu égard au *credit reporting* associé aux micro-prêteurs, non réglementés pour l'essentiel.

Suite à l'introduction de la réglementation, la SBS a agréé six bureaux d'information sur le crédit privés. La centrale des risques publique de la SBS n'a dès lors plus répondu aux requêtes émanant des prêteurs. En revanche, la SBS transmettait toutes les données recueillies auprès des entités réglementées par l'intermédiaire de la centrale à chacun des bureaux d'information sur le crédit agréés. Chacun des bureaux pouvait ensuite compléter les données à l'aide d'autres sources d'information, développer et négocier des accords avec différents fournisseurs de données et utilisateurs, et entrer en concurrence sur la base d'une offre de produits et de services à valeur ajoutée différenciée.

Les bureaux qui souhaitaient couvrir la population rurale (conformément au programme d'inclusion financière du gouvernement) se sont dans un premier temps trouvés confrontés à des difficultés. Dans le passé, ces segments avaient été exclus du secteur bancaire traditionnel (26 institutions) et, par conséquent, peu ou pas de données n'existaient en termes d'antécédents de paiement. Les IMF, tant réglementées que non réglementées, s'étaient proposées de combler les lacunes en matière d'octroi de prêts et desservait un marché estimé à plus de 1,7 million de consommateurs. La plupart de ces IMF, étant de petites entités non réglementées qui desservait essentiellement les zones rurales, n'étaient pas obligées de partager leurs informations avec la centrale des risques et ne partageaient pas non plus volontairement ces informations entre elles.

Reconnaissant la nécessité du partage des informations de crédit entre micro-prêteurs, une association d'IMF, Red Financiera Rural (RFR), a lancé un projet pilote, SERVIR, en 2005, afin de partager les informations entre les IMF non

réglementées et l'un des bureaux d'information sur le crédit agréés. Dans un premier temps, ce projet pilote s'est limité à deux provinces du centre du pays. Ces provinces étaient caractérisées par un grand nombre d'IMF (au moins 250), des taux de pauvreté élevés, une présence importante de populations autochtones essentiellement rurales (les quatre cinquièmes) et un grand nombre de petits producteurs de biens et services. Dans un premier temps, 10 micro-prêteurs (pour l'essentiel des ONG et des coopératives de crédit) ont accepté de partager et d'échanger leurs données avec le bureau. L'intention était de suivre les résultats et de confirmer les bénéfices, avec l'objectif éventuel de couvrir les IMF dans d'autres provinces.

La RFR a joué un rôle important dans la facilitation de la collaboration entre les IMF et le bureau. Elle a aidé les IMF à sélectionner Credit Report comme le meilleur bureau avec lequel s'associer en raison de la robustesse de sa plate-forme technologique, de son bon état de santé financière, de la participation d'Equifax, une société de *credit reporting* internationale (qui avait fait ses preuves) et d'un prix par rapport garanti aux membres de la RFR<sup>126</sup>. Les employés de la RFR ont travaillé avec le bureau et les IMF pour procéder à des diagnostics des processus d'octroi de prêts, des données et des systèmes technologiques des micro-prêteurs, et les aider à définir les structures de collecte d'éléments d'informations de crédit, notamment un minimum de données saisies, des règles sur la qualité et la collecte des données, des règles de validation et de traitement des données, la méthode de communication des données à adopter, ainsi que les types de produits et services qui seraient abordables et utiles.

Il convient ici de souligner le soutien apporté par l'organisme de réglementation. Lors du lancement du projet SERVIR, l'Équateur a présenté un cadre juridique et réglementaire robuste soutenant le partage des informations de crédit et protégeant les droits des emprunteurs. Les IMF réglementées étaient obligées de fournir des données à la SBS, qui à son tour fournissait à tous les bureaux agréés la même base d'informations. Les prêteurs étaient obligés d'interroger au moins un bureau d'information sur le crédit avant d'octroyer un crédit.

<sup>126</sup> Lyman et al., 2011.

Les IMF non réglementées disposaient d'un moyen de partager leurs informations de crédit par le biais de Credit Report, le bureau d'information sur le crédit privé, qui proposait des services adaptés et une tarification différente à ce segment de prêteurs.

Les résultats du projet SERVIR se sont avérés positifs, permettant au projet de se développer pour inclure les IMF du reste du pays. Selon les statistiques de la SBS, de décembre 2004 à juin 2006, les volumes des portefeuilles des IMF ont progressé de 53%. Les taux de défaillance du crédit (à un jour) ont diminué pour passer de 41% à 10%, le nombre de clients a augmenté de 33%, et le montant moyen du crédit a augmenté pour passer de 1 800 à 2 400 dollars des États-Unis.

Aujourd'hui, l'Équateur est doté d'un système d'information sur le crédit relativement évolué, complet et non fragmenté. Sur les 500 ONG que compte le pays, plus de 330 d'entre elles ont partagé des données avec le bureau d'information sur le crédit. Le RFR continue à travailler à la promotion du *credit reporting* auprès des micro-prêteurs qui ne font pas encore partie du bureau et à la négociation des prix, et fournit une formation de base à ses membres sur l'utilisation des systèmes d'information sur le crédit et de notation. De plus, le RFR utilise les données du bureau d'information sur le crédit afin de fournir tous les mois à ses membres des analyses financières dans un format standardisé.

En dépit de la solidité du cadre, en 2011, après des années de concurrence acharnée et de prix minimum (les rapports coûtent moins de 0,10 dollars des États-Unis par unité), sur les six bureaux d'information sur le crédit d'origine, un seul (*Credit Report*) s'est maintenu. Son accès privilégié aux données des emprunteurs à la base de la pyramide par le biais des membres du RFR s'est avéré un facteur clé de sa réussite, lui fournissant une meilleure couverture du marché que ses concurrents. Pour la RFR et les IMF qu'elle dessert, travailler avec un bureau d'information sur le crédit privé a permis d'accéder à des données venant d'autres segments du marché du crédit, un accès aux outils associés, comme la notation de crédit et un accès à des données de qualité, le tout à des prix très intéressants. La question

de la concurrence du marché doit cependant être posée, *Credit Report* étant l'unique bureau encore sur le marché.

## 7.2 Égypte: Un organisme de réglementation robuste favorise la mise en place du premier bureau d'information sur le crédit privé du pays

I-Score, anciennement Estealam, est le premier bureau d'information sur le crédit d'Égypte. Il a été créé en 2005 et est devenu totalement opérationnel en 2008. Ses fondateurs et actionnaires se composent de 25 banques et du Fonds social égyptien pour le développement. I-Score a pour fonction de fournir aux banques égyptiennes et autres créanciers des informations précises et factuelles sur les antécédents et les habitudes de paiement de leurs clients ou clients prospectifs, leur permettant ainsi de mieux évaluer la solvabilité de ceux-ci. I-Score forme également le public aux avantages que procurent de bons antécédents de crédit et aux conséquences des événements de crédit négatifs. Le rôle d'éducation financière d'I-Score a fortement contribué à changer et à modifier le comportement et la culture financière des emprunteurs.

La Banque centrale d'Égypte a joué un rôle fondamental dans la création d'un cadre juridique favorable aux opérations d'un bureau. En novembre 2005, I-Score (alors Estealam) a demandé à l'IFC de lui fournir des conseils techniques pour développer le bureau. Outre l'assistance fournie à I-Score pour élaborer son business plan, l'IFC lui a également fourni une assistance technique au cours du processus de mise en œuvre d'I-Score, qui a débuté en novembre 2005 et a abouti au lancement d'I-Score en 2008.

La première étape du processus a consisté en de nombreuses consultations entre les protagonistes et l'organisme de réglementation afin d'amender les lois existantes et d'introduire de nouvelles règles permettant de simplifier le partage des informations. Des amendements législatifs ont été introduits afin de permettre l'échange d'informations

<sup>127</sup> World Bank 2011b.



entre les banques et les établissements de crédit hypothécaire et de crédit-bail, et de permettre le partage de ces informations avec des bureaux d'information sur le crédit privés et le système de supervision de la Banque centrale, sans obtenir le consentement d'un emprunteur. La nouvelle loi oblige également tous les utilisateurs (c'est-à-dire les abonnés d'I-Score) à demander des rapports de crédit et à utiliser les services fournis par le bureau d'information sur le crédit privé avant de prendre une décision d'octroi de prêt. En septembre 2006, I-Score a fait appel à Dun & Bradstreet South Asia Middle East Ltd. comme partenaire technique pour lui fournir des solutions logicielles et un savoir-faire opérationnel dans la création de sa base de données, par le biais d'un processus de sélection concurrentiel et avec les conseils de l'IFC.

I-Score, travaillant en étroite collaboration avec la Banque centrale d'Égypte, l'IFC, la communauté financière et un partenaire technique expérimenté, a réussi à mettre en place un service de *credit reporting* transparent et évolué proposant des services à la fois en arabe et en anglais. Depuis sa création, le centre de données d'I-Score s'est considérablement développé pour inclure 8,8 millions de fichiers de données, soit une augmentation de près de 10 fois le nombre de fichiers d'emprunteurs d'origine (0,9 million) dont disposait initialement la centrale des risques de la Banque centrale d'Égypte. I-Score répond actuellement aux besoins de *credit reporting* de 55 abonnés institutionnels, ce chiffre se composant de 41 banques, huit sociétés de prêt hypothécaire, quatre sociétés de crédit-bail, le Fonds social égyptien pour le développement et un détaillant. Toutes les institutions bancaires et le Fonds social égyptien pour le développement ont achevé le processus de migration des données de crédit vers I-Score. Plusieurs sociétés de prêt hypothécaire et de crédit-bail ont également fourni leurs informations à I-Score. À l'heure actuelle, I-Score propose une gamme de services à ses clients incluant des rapports de crédit, des notations établies par le bureau, le suivi des comptes et l'analyse des données.

En décembre 2011, I-Score avait émis plus de 8 millions de rapports de crédit, accepté 55 abonnés et amélioré le

classement de l'Égypte selon l'indicateur « Obtention de crédit » du rapport *Doing Business*. Le nombre total de fichiers contenus dans le bureau (consommateurs et sociétés) a augmenté pour passer de 3,9 millions à la fin de l'année 2008 à 8,7 millions en décembre 2011, et comptait 23 millions de facilités de crédit. Les portefeuilles de prêts aux consommateurs ont progressé pour passer de 14,6 milliards de dollars des États-Unis en juin 2008 à plus de 17,6 milliards de dollars des États-Unis à la fin de 2011. Les provisions pour pertes ont baissé pour passer de 15,3% en mars 2009 à 10,4% en mars 2011, et le pourcentage de prêts non productifs a baissé pour passer de 13,4 % en mars 2009 à 11 % en septembre 2011. Selon le rapport *Doing Business*, l'Égypte a gagné 78 places, pour arriver en 78e position en 2012 alors qu'elle était en 156e position en 2007. La couverture du bureau a augmenté pour passer de 0% en 2007 à 13,7%. La note obtenue par l'Égypte selon l'indicateur CII de l'étude *Doing Business* a augmenté pour passer de 2 sur 6 en 2007 à 6 sur 6 en 2012<sup>127</sup>.

Récemment, les IMF égyptiennes ont décidé de rejoindre I-Score en tant que membres et fournisseurs de données. Au début de l'année 2011, après presque trois ans d'opérations, I-Score essayait toujours d'intégrer les données des IMF à sa base de données, jusqu'ici alimentée par les contributions des banques et des sociétés de prêt hypothécaire et de crédit-bail. Le manque de confiance dans les intentions du bureau et des prêteurs traditionnels a incité les IMF à développer des plans pour créer un « bureau d'information sur le crédit de la microfinance » séparé, ce qui aurait entraîné une fragmentation des informations sur le marché.

En même temps, le marché de la microfinance égyptienne s'est trouvé confronté à une crise des remboursements, comme le Maroc a pu en faire l'expérience en 2008-2009<sup>128</sup>. La hausse des volumes des portefeuilles s'est accompagnée d'une augmentation correspondante du nombre de portefeuilles à risque (portefeuilles en souffrance depuis plus de 30 jours). Des discussions étaient en cours afin de renforcer les pratiques du microcrédit en Égypte et d'épargner une crise similaire au pays.

<sup>127</sup> Banque mondiale, 2011b.

<sup>128</sup> Pour de plus amples informations sur la crise de la microfinance, se référer à Reille, 2010.

Les situations extraordinaires appellent des solutions extraordinaires. En 2011, I-Score et l'IFC ont proposé une analyse croisée de trois des plus grandes IMF égyptiennes. L'objectif était de comparer un échantillon de leur portefeuille de prêts avec les données contenues dans la base de données d'I-Score afin de voir s'il existait des preuves de prêts croisés (emprunteurs se voyant octroyer d'autres prêts par d'autres segments du marché du crédit, comme des banques). Les résultats obtenus étaient à la fois inattendus et alarmants pour les IMF:

- Plus de 14% des clients (près de 50 000) des IMF que comptaient l'échantillon s'étaient vus accorder des lignes de crédit (une, deux ou plus) par des banques, soit des créances de près de 500 millions de LE (trois fois plus que le total des créances des IMF)
- 6 000 de ces clients des IMF/banques avaient plus de 90 jours de retard
- 460 d'entre eux faisaient l'objet de poursuites judiciaires
- 100 (environ) disposaient de dossiers pour chèques sans provision
- De plus, près de 13 000 clients d'IMF s'étaient vus accorder des lignes de crédit (une, deux ou plus) par d'autres IMF, pour des créances de près de 14 millions de LE.

L'incidence de l'octroi de plusieurs prêts, comme l'a démontré l'analyse croisée, a suffi à dissuader les IMF de conserver leurs données à l'écart des autres segments du marché du crédit. Des silos d'informations verticales ne peuvent fournir des informations de la qualité et de l'exhaustivité nécessaires pour permettre un octroi de crédit responsable et fiable.

Suite à l'analyse croisée, au début de l'année 2012, l'IFC a conclu un accord avec l'Egyptian Microfinance Network, une organisation faitière regroupant les principales IMF, visant à soutenir l'intégration de quatre des plus grandes IMF dans le bureau sur une année. L'objectif était de garantir un système de soumission de données fonctionnant harmonieusement ainsi que l'adoption du bureau par les IMF, et d'aider les IMF à développer leur capacité à prendre de meilleures décisions d'octroi de prêts grâce à l'utilisation de rapports de crédit, et à disposer de portefeuilles de crédit plus sains.

I-Score s'est montré flexible dans son soutien aux besoins des institutions de microfinance : des tarifs spéciaux ont été négociés pour les prêteurs IMF, un soutien technique leur est proposé, une période d'essai gratuite est proposée aux nouveaux arrivants et le développement de services ad hoc fait partie de l'offre développée pour les IMF égyptiennes.

### 7.3 Maroc: La création d'un partenariat public-privé pour le système d'information sur le crédit

En 2005, la Banque centrale du Maroc (BAM) a lancé, en partenariat avec le Programme mondial de *credit reporting* de l'IFC et le bureau régional de l'IFC pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord<sup>129</sup>, un projet d'infrastructures nationales de crédit reporting en soutien au développement du premier bureau d'information sur le crédit privé au Maroc. Le diagnostic de ce type de projet a indiqué que le marché marocain souffrait d'une fragmentation des initiatives de partage des informations de crédit, et d'une

<sup>129</sup> Reconnaisant le rôle essentiel joué par les bureaux d'information sur le crédit et les centrales des risques pour aider les institutions financières à évaluer et gérer le risque de crédit, le Partenariat pour l'entreprise privée au Moyen-Orient et en Afrique du Nord (PEP-MENA) a lancé le Programme de bureau d'information sur le crédit MENA en juillet 2005, en s'appuyant sur l'expérience du Programme mondial de bureau d'information sur le crédit de l'IFC. L'objectif du programme était de promouvoir la création et l'utilisation de services d'informations de crédit et de *credit reporting* dans la région MENA et d'aider ainsi les particuliers et les MPME à développer des « garanties de réputation ». Les informations sur les antécédents de crédit sont essentielles aux institutions financières pour leur permettre d'augmenter le financement accordé à ces segments, notamment aux MPME, un segment du marché prioritaire pour l'IFC. Les clients du programme incluent les banques centrales, des associations bancaires et des bureaux d'information sur le crédit privés disposant d'une expertise mondiale et régionale dans les domaines de la réforme législative, de l'élaboration de business plans, de l'identification des partenaires et du développement de nouveaux produits.





réticence de la part des principaux prêteurs à communiquer leurs informations. À mesure que le marché s'est développé, la centrale des risques a eu de plus en plus de difficulté à répondre à la demande du marché. Pour améliorer la disponibilité des informations, la BAM a procédé à une mise à jour majeure de sa centrale des risques.

Conformément à la loi bancaire de 1993, la BAM a le droit de centraliser des informations de crédit émanant d'entités réglementées. Peu avant le commencement du projet et après que l'IFC a présenté son diagnostic préliminaire, la loi bancaire a été amendée, permettant à la BAM de décider si elle souhaitait traiter le *credit reporting* en interne ou déléguer cette fonction au secteur privé.

En 2005 et à la demande de la BAM, des experts de l'IFC ont entamé un diagnostic technique et du marché sur un échantillon sélectionné de portefeuilles de prêts aux particuliers et aux PME accordés par des institutions financières afin d'évaluer leur capacité à fournir des données, ainsi qu'à recevoir et intégrer des informations de bureaux d'information sur le crédit à leurs procédures de souscription de crédit et de gestion du portefeuille. Le marché du crédit au Maroc se caractérise par une forte incidence des garanties dans l'octroi de crédit, un taux élevé de prêts non productifs et une absence de garanties physiques ou utilisables suffisantes. En l'absence de garantie et de toutes autres informations fiables concernant les emprunteurs potentiels, les prêteurs étaient limités à octroyer des crédits à un sous-ensemble restreint de la population d'emprunteurs potentiels. Selon les projections, le crédit à la consommation serait un moteur de croissance essentiel pour les prêteurs. Cette prévision confirme encore davantage la nécessité d'un système d'information sur le crédit afin de soutenir, d'alimenter et de suivre cette croissance sur le marché marocain.

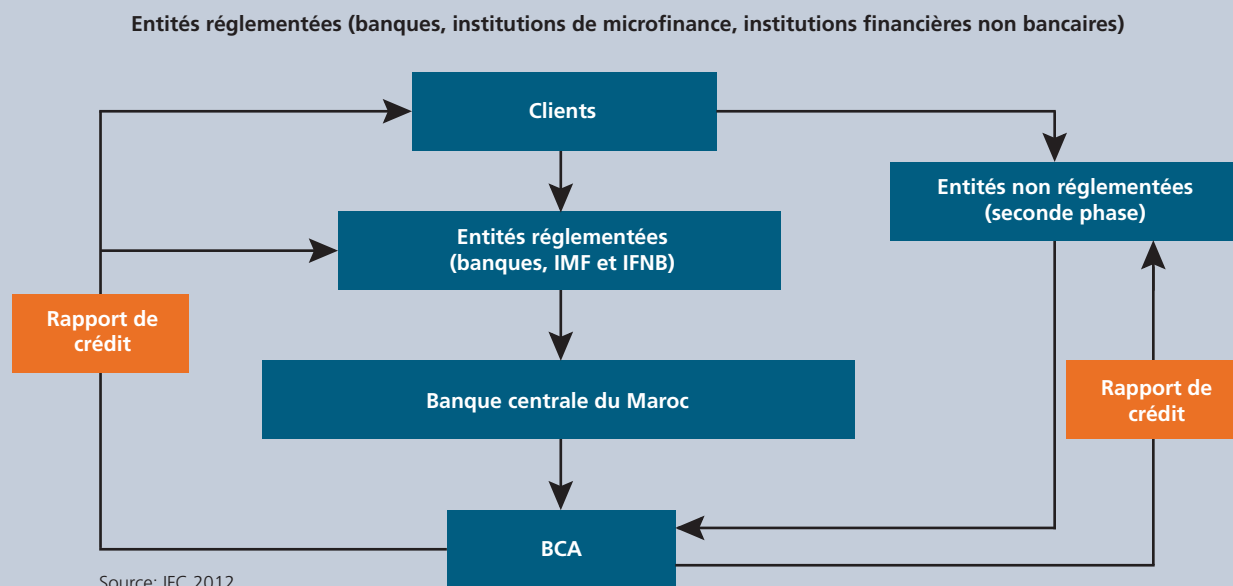
Un examen des informations de crédit sur les banques, disponibles dans la centrale des risques de la BAM, a révélé a) une portée limitée et une qualité discutable des données, b) une connectivité limitée aux technologies de l'information, c) des données d'identification imprécises, et d) une conception de la base de données et de production de rapports limitée. L'étude a également noté que la centrale contiendrait d'importantes lacunes en matière

d'informations si celle-ci devait être utilisée pour stocker ou récupérer un volume d'informations important. Dans son rapport de diagnostic, l'IFC a recommandé à la BAM que la conception, le développement et l'exploitation de la ou des bases de données soient entrepris par le secteur privé. L'IFC a notamment recommandé l'approche adoptée en Équateur, selon laquelle la BAM pourrait conserver un rôle de chef de file parmi les institutions financières.

L'IFC a recommandé à la BAM de développer les infrastructures techniques de sa centrale des risques afin d'être en mesure de recevoir tous les types d'informations concernant les emprunteurs (tant positives que négatives) émanant de l'ensemble des prêteurs. La centrale pourrait ensuite consolider ces informations et les mettre à la disposition des bureaux d'information sur le crédit agréés par la BAM. Une fois le premier bureau d'information sur le crédit totalement opérationnel, les prêteurs réglementés par la BAM (banques, institutions de microfinance et institutions financières non bancaires) n'auraient plus accès à la centrale des risques (mais continueraient à lui fournir des informations) et devraient consulter au moins un bureau d'information sur le crédit avant de prendre des décisions d'octroi de prêts. Au départ, seules les entités réglementées pourraient consulter le bureau, mais par la suite, les entités non réglementées devraient pouvoir fournir directement des données à tout bureau d'information sur le crédit privé si le consommateur y avait consenti. En vertu des principes de réciprocité, ceci leur permettrait de consulter également le bureau. Les bureaux d'information sur le crédit agréés recevraient tous les mêmes informations de la BAM, puis entreraient en concurrence sur la base d'offres de produits et de services et de prix différenciées. La figure 7.1 ci-après illustre le flux de partage des informations du modèle.

L'IFC a également fourni des recommandations sur le cadre juridique et réglementaire applicable au *credit reporting*. La BAM accorderait les licences aux bureaux d'information sur le crédit et les réglementerait, et aurait accès aux informations lui permettant de l'aider à superviser le système financier. L'IFC a recommandé que la manière la plus durable de créer un cadre juridique applicable au *credit reporting* privé consisterait à utiliser les circulaires émises par la BAM. Par conséquent, la BAM a diffusé des circulaires présentant la portée et le type d'informations devant être recueillies

Figure 7.1: Flux de partage des informations, Maroc



auprès de tous les prêteurs réglementés, notamment les informations positives et négatives, et les modalités d'accès à ces informations pour les prêteurs<sup>130</sup>. Les circulaires obligent les entités réglementées à fournir des informations à jour à la BAM à intervalles réguliers et à demander des informations relatives à un consommateur avant de lui octroyer un prêt. Elle donne également au consommateur le droit, entre autres, de consulter le rapport de crédit le concernant et de contester les informations erronées. La BAM a également diffusé un code de déontologie visant à couvrir les aspects opérationnels et à régir la relation entre le prêteur, le bureau d'information sur le crédit privé, la BAM et le consommateur<sup>131</sup>. Grâce aux circulaires et au code de déontologie, un cadre juridique et réglementaire solide a été créé pour régir l'industrie du bureau d'information sur le crédit privé au Maroc.

En septembre 2007, la BAM a émis la première licence de bureau d'information sur le crédit privé à Experian Morocco, qui fournit des services de *credit reporting* à la fois positifs et négatifs. En mettant en œuvre le modèle recommandé par l'IFC, le Maroc a créé des infrastructures de partage des informations de crédit transparentes, compétitives et évoluées. Après la création d'Experian Morocco, la BAM a créé une unité de supervision du bureau d'information sur le crédit séparée supervisant les activités de ce dernier et contrôlant les échanges de données entre les fournisseurs de données, le bureau et les utilisateurs. La BAM a également développé un référentiel d'informations afin de l'aider dans son rôle de supervision en tant qu'organisme de contrôle du système financier.

<sup>130</sup> Au Maroc, la loi bancaire a été modifiée afin de permettre à la BAM d'agréer et de superviser les bureaux d'information sur le crédit privés. La BAM a émis plusieurs réglementations en 2007 (2/G, 27/G et 28/G) applicables au *credit reporting*, notamment sur les droits des consommateurs, le partage et la demande obligatoires d'informations, la définition des plafonds associés à la détention d'actions par les utilisateurs, etc.

<sup>131</sup> Les utilisateurs et fournisseurs de données ne peuvent détenir plus de 30% des parts du bureau d'information sur le crédit en tant que groupe, et pas plus de 5% à titre individuel. Cette condition permet d'éviter les situations de conflit d'intérêt découlant de la participation majoritaire de fournisseurs de données/utilisateurs dans le bureau.



Afin d'éviter qu'un monopole ne se crée, le cadre juridique et réglementaire permet à la BAM d'agréer plusieurs bureaux. La fourniture à tous les bureaux d'information sur le crédit privés d'un même ensemble d'informations par la BAM permet également de réduire le risque de voir apparaître un monopole. Les bureaux d'information sur le crédit privés agréés peuvent ensuite entrer en concurrence sur la base des tarifs qu'ils pratiquent et de la qualité du service fourni. Bien que la BAM n'ait pas encore agréé de second bureau, elle a l'intention de le faire.

Experian Morocco est devenu opérationnel en novembre 2009 et les prêteurs réglementés ont commencé à fournir périodiquement des données à la BAM. En février 2012, la base de données avait recueilli des fichiers sur plus de 3,7 millions d'emprunteurs (particuliers et sociétés) auprès de prêteurs représentant plus de 4,7 millions de facilités de crédit actives émanant de 15 banques, 12 établissements financiers et quatre IMF. La qualité des informations recueillies par la base de données s'est constamment améliorée et le bureau d'information sur le crédit travaille actuellement au développement de ses sources d'information.

Le Maroc dispose désormais d'une vision claire du rôle positif que peuvent jouer les bureaux d'information sur le crédit pour améliorer l'accès au financement. La vision, conjuguée à un environnement favorable effectif, a dans une large mesure attiré l'attention des opérateurs de bureaux d'information sur le crédit internationaux susceptibles d'investir dans un nouveau bureau d'information sur le crédit au Maroc. Le modèle sélectionné par le Maroc pourrait être une solution viable pour de nombreux pays et présente de nombreux avantages en termes d'amélioration de la cohérence des données et de création d'un environnement compétitif pour les opérateurs de bureau d'information sur le crédit.

## 7.4 Inde: L'intégration des IMF au système d'information sur le crédit

Le secteur de la microfinance indien pourrait devenir le plus grand du monde, mais aussi le moins bien desservi. Au cours des dernières années, la microfinance a connu une croissance extrêmement rapide en Inde. Cependant, cette croissance rapide a entraîné plusieurs problèmes complexes, dont bon nombre ont abouti à la récente crise des remboursements dans l'Andhra Pradesh. Le secteur des IMF en Inde a été affecté par la crise financière internationale, qui a atteint son sommet dans l'Andhra Pradesh en 2009. L'impact des emprunts multiples et du surendettement financier a entraîné des suicides chez les agriculteurs pauvres, affectant significativement l'industrie et entraînant une intervention excessive de la part du gouvernement de l'Andhra Pradesh. Les principaux facteurs menant à la crise étaient les suivants: la concentration et la prolifération d'IMF dans quelques États, résultant en des problèmes d'octrois de prêts multiples et de surendettement, ainsi qu'une asymétrie des informations ou une absence de partage des informations de crédit entre les IMF.

En juin 2009, plusieurs mois avant le début de la crise de l'Andhra Pradesh, l'IFC a entamé des discussions avec le Microfinance Institutions Network (MFIN), une organisation nouvellement créée et comptant 46 établissements financiers non bancaires et IMF dont les activités combinées constituaient plus de 80% du secteur de la microfinance en Inde<sup>132</sup>, et dont l'objectif était de créer des mécanismes de partage des informations de crédit pour le secteur de la microfinance. L'industrie a répondu de manière proactive et unifiée à la crise de l'Andhra Pradesh en mettant en place une autorégulation et une représentation par le biais du MFIN. À peu près à la même période, trois nouvelles entités de *credit reporting* entamaient un processus de demande de permis d'exploitation auprès de la Reserve Bank of India. Bien qu'aucun consensus n'ait été obtenu quant aux meilleurs modèles de système d'information sur le crédit, il apparaissait clairement aux protagonistes que le

<sup>132</sup> Microfinance Institutions Network (MFIN). Voir <http://www.mfinindia.org/>.

*credit reporting*<sup>133</sup> dans le secteur de la microfinance était devenu nécessaire<sup>134</sup> pour permettre aux fournisseurs de microfinancement d'obtenir des informations crédibles sur leurs clients, de fournir des services de meilleure qualité et plus efficaces, d'améliorer les processus de gestion du risque, de réduire les frais de transaction et d'exploitation et de développer leur clientèle. L'intervention de l'IFC est arrivée à point nommé pour permettre la réunion d'acteurs clés afin d'étudier des solutions concrètes aux problèmes auxquels l'industrie se trouve confrontée dans le développement d'un système d'information sur le crédit.

L'IFC a fourni des services-conseil à son client, le MFIN. L'assistance de l'IFC incluait la réunion de bureaux d'information sur le crédit récemment agréés et existants et de membres du MFIN, ainsi que d'autres institutions non membres du MFIN, afin de s'accorder sur les mesures pratiques devant être prises pour partager les informations de crédit entre les IMF et avec les bureaux d'information sur le crédit. Le premier objectif du projet était de réaliser une étude de champ/de faisabilité et d'élaborer une feuille de route pour la mise en œuvre afin de permettre aux clients du MFIN d'évaluer leur degré de préparation et leur capacité de fournir des informations sur les emprunteurs et les prêts, et de demander des rapports de crédit afin de les aider dans leur procédure d'évaluation du prêt. Le rôle de l'IFC était de permettre aux IMF de commencer à fournir des données aux bureaux d'information sur le crédit. À mesure que le projet évoluait par le biais d'interactions et d'ateliers réguliers avec les protagonistes, il est apparu que les résultats obtenus ont largement dépassé les objectifs initiaux.

Le projet a été divisé en trois phases. Au cours de la première phase, qui a duré six mois à compter de juin 2009, l'IFC a réalisé une étude de champ afin d'évaluer le degré de

préparation du secteur de la microfinance pour participer à un bureau d'information sur le crédit, la viabilité des informations de crédit des IMF et le degré d'intérêt et d'engagement des protagonistes. Dans le même temps, l'IFC a organisé, en collaboration avec le MFIN, 11 ateliers dans plusieurs villes du pays afin de sensibiliser les IMF au *credit reporting*. L'IFC a facilité des discussions entre les principales parties prenantes et les bureaux d'information sur le crédit agréés afin de s'accorder sur un format de données commun que les IMF pourraient utiliser pour soumettre des données aux bureaux d'information sur le crédit, ainsi que sur une liste des exigences relatives à un rapport d'informations de crédit commun.

Dans la seconde phase de 10 mois, l'IFC a aidé et conseillé le MFIN sur les aspects pratiques de la conception du meilleur modèle économique possible, notamment sur la façon d'intégrer au mieux les IMF dans un environnement caractérisé par des bureaux multiples, tout en maintenant la concurrence entre ces bureaux, sur l'identification d'un logiciel d'extraction pour aider les IMF ne disposant pas des capacités nécessaires pour exécuter les tâches d'extraction de données, et a fourni des conseils sur la détermination du prix des rapports de crédit alignés sur les prix pratiqués dans le monde. Dans le même temps, plusieurs changements politiques, juridiques et réglementaires étaient en cours et affectaient le secteur, le gouvernement fédéral et l'Andhra Pradesh cherchant à imposer des restrictions et des réglementations au secteur suite à la crise locale.

Au cours de la dernière phase du projet (de 12 à 15 mois), l'IFC a aidé tous les protagonistes à mettre en œuvre le système, notamment pour la collecte et la soumission des données au bureau. Une pression politique significative se faisait ressentir pour disposer d'un bureau d'information

<sup>133</sup> L'Inde compte quatre bureaux d'information sur le crédit agréés, qui sont CIBIL, Equifax, High Mark et Experian.

<sup>134</sup> Le rapport du Comité Malegram de janvier 2011 à la Reserve Bank of India (<http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/YHMR190111.pdf>) et les projets de loi subséquents sur les institutions de microfinance de juin 2011 ([http://finmin.nic.in/the\\_ministry/dept\\_fin\\_services/micro\\_finance\\_institution\\_bill\\_2011.pdf](http://finmin.nic.in/the_ministry/dept_fin_services/micro_finance_institution_bill_2011.pdf)) se sont tous deux positionnés en faveur de la participation des IMF dans les bureaux d'information sur le crédit. En fait, le nouveau projet de loi présenté devant le parlement en mai 2012 exige des institutions de microfinance qu'elles deviennent membres du bureau d'information sur le crédit. De plus, deux associations d'IMF, MFIN et SaDhan ont conjointement lancé un code de déontologie (<http://www.sa-dhan.net/Inner.aspx?Others/CodeConduct.htm>) en décembre 2011, recommandant que leurs membres fournissent des informations à au moins deux bureaux d'information sur le crédit et utilisent les rapports de crédit afin d'identifier les cas de surendettement.



sur le crédit opérationnel aussi rapidement que possible, et en mesure de fournir des rapports de crédit concernant les emprunteurs des IMF. Le défi associé à l'obtention de données de bonne qualité de la part des IMF, que les bureaux pourraient télécharger, a été abordé avec sérieux par tous. Les données relatives aux comptes de prêt des IMF étaient généralement d'une qualité raisonnable. Cependant, les informations démographiques relatives à chaque emprunteur (c'est-à-dire les nom, adresse, date de naissance, numéro d'électeur, carte de rationnement) posaient d'importants problèmes. L'Inde ne disposant pas encore de numéro d'identité national pour tous ses citoyens, les bureaux devaient utiliser d'autres caractéristiques du profil démographique de l'emprunteur pour faire correspondre les fichiers. Un effort considérable a été réalisé à la fois par les IMF et les bureaux afin de recueillir des éléments de données supplémentaires (comme le nom du père ou le nom du conjoint) pour rectifier les données erronées, de développer la capacité des IMF à extraire et à soumettre des données de manière régulière, et de développer et tester des algorithmes de mise en correspondance sophistiqués afin de les adapter au contexte indien.

L'un des principaux défis était la fragmentation potentielle du marché entre les nombreuses parties recherchant une solution de partage systémique des données pour le secteur. Il était nécessaire de réunir les différentes initiatives pilotes des protagonistes dont les intentions étaient similaires afin de relier le secteur de la microfinance au système d'information sur le crédit (par exemple des IMF autonomes, un bureau dédié aux établissements financiers non bancaires, des bureaux d'information sur le crédit gérés par des associations, des bureaux d'information sur le crédit FINO et autres solutions possibles). L'IFC a reconnu leurs efforts, mais considérait qu'ils étaient incomplets et faisaient la promotion de l'utilisation de données négatives, d'un partage de données sectorielles ou émanant de groupes d'utilisateurs fermés. L'IFC a eu pour rôle d'éviter la fragmentation du marché découlant d'une combinaison d'initiatives parallèles non coordonnées, et de promouvoir le partage d'informations de crédit complètes sur tous les comptes de toutes les IMF au niveau national. Cet objectif

a été atteint par l'IFC en participant à différentes tables rondes, conférences et à des événements de haut niveau avec les protagonistes afin de discuter des bénéfices que procure un système d'information sur le crédit complet.

En mai 2011, deux bureaux d'information sur le crédit, High Mark et Equifax, avaient commencé à fournir des services de *credit reporting* aux IMF clientes. Environ deux tiers des 300 IMF en Inde étaient membres d'au moins un bureau et soumettaient régulièrement des données ou mettaient en place leur système de soumission de données. La couverture des emprunteurs des IMF existants était de 80% à 90%, presque toutes les grandes IMF ayant recours à un bureau d'information sur le crédit. En mai 2012, High Mark exploitait la base de données rurale et de microfinance la plus importante de l'Inde, avec 75 millions de comptes et 40 millions d'emprunteurs. Près de 7,5 millions de demandes de prêt ont été traitées dans les 12 mois suivant son lancement.

L'impact du projet reste à observer, deux bureaux seulement venant de commencer à inclure les données des IMF. L'IFC, en conjonction avec le MFIN, a défini les derniers objectifs comme étant d'attirer les membres non participants du MFIN ainsi que les entités non membres du MFIN; de continuer à essayer de résoudre les problèmes de qualité des données ; et d'intégrer des efforts de vulgarisation et de sensibilisation systématiques ciblant les IMF et les emprunteurs des IMF, eu égard aux avantages du *credit reporting*, à l'importance du règlement des paiements en temps voulu et autres sujets. L'IFC reconnaît également la nécessité de tirer parti de l'opportunité de mener des recherches sur l'impact du *credit reporting* sur le comportement des emprunteurs. De telles études constitueraient une partie essentielle des efforts de vulgarisation et de sensibilisation à long terme pour continuer à intégrer le secteur au système d'information sur le crédit.



## 7.5 Cambodge: Le développement d'un bureau d'information sur le crédit privé avec un soutien solide des pouvoirs publics et d'un actionnaire

En 2006, la National Bank of Cambodia (NBC) a créé un système de partage des informations de crédit pilote au sein de la Banque nationale. Le système présente des limites d'ordre structurel et fonctionnel, mais a fourni des informations et une expérience précieuses à la NBC. Un pilote de ce système, dans lequel la participation volontaire était limitée aux banques, a confirmé qu'il existait une demande latente de partage d'informations de crédit s'étendant au-delà du secteur bancaire et allant jusqu'au secteur des IMF et à la communauté des prêteurs dans son ensemble. La NBC a décidé d'entreprendre des efforts afin d'étendre le partage des informations de crédit au marché dans son ensemble et a demandé le soutien de l'IFC et de la Banque mondiale.

L'IFC a aidé la NBC à développer un cadre réglementaire solide répondant aux besoins spécifiques du Cambodge. Ces conseils ont été fournis par l'unité des infrastructures financières de la Banque mondiale et appuyés par un avocat local réputé. L'IFC a également contribué à la définition des composantes de la réglementation, entreprenant une consultation d'envergure sur les réglementations préliminaires, intégrant les commentaires et les contributions des protagonistes, et encourageant l'adoption des réglementations ainsi que la promotion de leur mise en application.

À la demande de la NBC, l'IFC a procédé à une analyse approfondie des marchés bancaires et des IMF au Cambodge afin d'évaluer la capacité et la volonté de la communauté locale des prêteurs de partager des informations personnelles sensibles. Les résultats ont indiqué un soutien universel de la part des deux secteurs pour rendre le partage des informations de crédit et l'utilisation des rapports de crédit obligatoires. L'idée du secteur privé dirigeant la création d'un bureau d'information sur le crédit complet et répondant aux besoins de la totalité de la communauté des prêteurs, incluant les détaillants, les services publics et les sociétés de

télécommunications, a également bénéficié d'un soutien important. Sur la base des recommandations de l'IFC, la NBC a décidé d'approfondir l'option de la création d'un bureau d'information sur le crédit du secteur privé, tout en continuant à jouer un rôle essentiel dans l'ensemble du processus.

Divers problèmes ont été rencontrés en termes de disponibilité et de qualité des données sur le marché, en raison des différentes capacités techniques et des ressources des différents prêteurs, les fichiers étant tenus en anglais et dans la langue locale, des données inutiles étant saisies, et en raison de l'absence d'un identifiant unique et autres facteurs. Tous les protagonistes devaient investir du temps et des ressources substantielles dans le nettoyage de leurs bases de données. Certains ont utilisé la création des bureaux d'information sur le crédit pour justifier un investissement massif dans de nouveaux systèmes bancaires de base afin de mieux gérer leurs activités. L'IFC, en sa capacité d'intermédiaire indépendant, a travaillé avec un partenaire français afin d'aider les plus petites IMF à remplacer le système de gestion de prêt inadéquat par une solution bancaire de base permettant d'améliorer leurs services aux emprunteurs et d'interagir avec le bureau d'information sur le crédit tout en respectant les exigences juridiques.

L'un des principaux problèmes qu'il aura fallu un temps considérable à résoudre était la détermination des prix des produits de *credit reporting* facturés aux prêteurs, notamment aux petites IMF. Étant donné le faible montant des prêts des IMF, le secteur des IMF souhaitait que le secteur bancaire s'acquitte d'une part plus importante des coûts liés à l'utilisation des bureaux, en dépit du fait que les IMF constitueraient les premiers utilisateurs et bénéficiaires des bureaux en raison de leur volume de prêts. L'IFC a favorisé plusieurs séries de discussions et a fourni des références sur les prix pratiqués dans le monde afin de permettre aux protagonistes de s'accorder sur un régime tarifaire devant être testé, selon lequel les prêts inférieurs à 500 dollars des États-Unis se verraient associés à un tarif modeste, et les prêts d'un montant supérieur seraient associés à un tarif légèrement supérieur au prix moyen facturé par les nouveaux bureaux dans d'autres juridictions. À la fin de la période d'essai, la tarification et les données d'utilisation seront révisées afin de pouvoir adopter un modèle de tarification



approprié permettant au bureau de disposer d'un modèle financièrement viable et aux actionnaires de bénéficier d'un retour sur investissement raisonnable.

L'IFC a également organisé des visites de sites pour les représentants de la NBC en Égypte, au Pérou et à Singapour, afin que la NBC puisse mieux comprendre comment les banques centrales d'autres pays avaient réussi à créer des environnements dans lesquels elles pouvaient travailler en étroite collaboration avec le secteur privé afin de soutenir la création de systèmes d'information sur le crédit.

Après un processus de consultation de grande ampleur, un Prakas (ensemble de réglementations) conçu pour répondre aux besoins du marché cambodgien a été officiellement approuvé par la NBC. Le Prakas incluait des exigences uniques, comme le droit conféré à la NBC de désigner un administrateur du Conseil d'administration du bureau d'information sur le crédit privé, une disposition permettant à un administrateur indépendant de représenter les intérêts des actionnaires. Le Prakas exigeait de tous les prêteurs réglementés qu'ils fournissent au bureau des données sur tous les prêts existants (quel que soit le volume du prêt) et que tous les renouvellements ou restructurations des facilités de crédit existantes soient soumis à une demande de renseignements de crédit. Cette exigence a été conçue afin d'améliorer la qualité de l'octroi de prêt, d'augmenter l'accès au financement et aux services financiers pour ceux qui ne disposent pas de garanties réelles et de prévenir le surendettement. Selon le Prakas, les politiques de tarification doivent être validées par un Conseil du *credit reporting* indépendant composé de 5 à 11 membres et présidé par la NBC. Ce Conseil a été mis en place afin d'éviter le prélèvement d'honoraires excessifs et reflète l'importance des IMF sur le marché cambodgien.

Les prêteurs se sont vus accorder neuf mois pour adapter leurs systèmes et fournir les données requises, sous peine de sanctions. Le marché cambodgien se composant de 68 banques et IMF (avec des volumes de prêt allant de 150 à plus de 400 000 dollars des États-Unis) et des systèmes et degrés de sophistication correspondants, le bureau devait faire des efforts particuliers pour répondre à ces défis uniques.

Le Prakas couvre également d'autres éléments classiques comme les utilisations autorisées des données, les sources de données, la collecte, la distribution, la qualité et les durées de conservation des données, les droits des consommateurs, l'accès aux données et les défis associés, la résolution des litiges, ainsi que les délits et les sanctions.

Avec l'assistance de l'IFC, les actionnaires ont sélectionné la société néo-zélandaise Veda Advantage comme partenaire stratégique, et ont ensuite mis en place le Credit Bureau of Cambodia, qui est une agence privée. La Société a été agréée par la NBC et le bureau a été créé le 19 mars 2012. Le téléchargement initial de 1 405 722 données de prêts fournies par 67 des 68 banques et IMF a été un grand succès et témoignait des efforts de nettoyage des données entrepris par tous les prêteurs. Certaines des grandes banques du Cambodge ont décidé d'investir dans le bureau, résultant sur un actionnariat constitué à 51% des protagonistes locaux, et à 49% de Veda Advantage. Veda Advantage s'est avéré être un partenaire technique et stratégique parfait, étant donné son expérience dans le développement de bureaux dans d'autres marchés et son engagement à travailler de manière proactive avec les protagonistes afin de résoudre les différents défis survenus dans le développement du bureau. Veda Advantage, en conjonction avec le Credit Bureau of Singapore, a proposé une formation aux protagonistes locaux, délivrée dans deux langues, cette formation ayant été considérée comme décisive pour la réussite globale du bureau.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour connaître l'impact de cet effort dans le domaine du *credit reporting*, effort entrepris sur une période de presque sept ans, les premières statistiques du bureau proposent une analyse intéressante du marché. Le téléchargement initial de 1,4 million de dossiers dans le système du bureau a permis de démontrer l'existence d'un portefeuille total parmi les banques et autres prêteurs réglementés (y compris les IMF) supérieur à 3,6 milliards de dollars des États-Unis, et que les emprunteurs étaient constitués à 97% de femmes. Les emprunteurs ayant contracté plus d'un prêt représentaient environ 13% du total des emprunteurs uniques identifiés dans le système, mettant l'accent sur la possibilité d'une hausse du surendettement.

À l'heure actuelle, le Credit Bureau of Cambodia ne traite qu'avec les emprunteurs particuliers, mais devrait bientôt fournir des rapports sur les PME. Le bureau devrait également développer très prochainement une solution de traitement des demandes destinée aux principaux utilisateurs et créer un lien avec le registre des garanties afin que les prêteurs puissent vérifier si les garanties mobilières proposées font déjà l'objet d'un cautionnement, ou si le prêteur souhaite enregistrer un droit de rétention préalable, de le faire en

son nom en qualité d'agent. Le bureau souhaite également obtenir un accès aux sources de données publiques, comme les fichiers des entreprises et sociétés, afin de pouvoir les intégrer à ses rapports.

Le Credit Bureau of Cambodia a été lancé rapidement et avec succès, illustrant l'importance de l'adhésion des protagonistes et de tirer des leçons de l'expérience acquise dans le pays et à l'étranger.

# Références



Barron, J.M., et Michael Staten. 2003. « *The Value of Comprehensive Credit Reports: Lessons from the US Experience* ».

<http://www.privacyalliance.org/resources/staten.pdf>

Comité de Bâle sur le contrôle bancaire. 2011. Bâle III: Dispositif réglementaire mondial visant à renforcer la résilience des établissements et systèmes bancaires.

Banque des règlements internationaux.

[http://www.bis.org/publ/bcbs189\\_fr.pdf](http://www.bis.org/publ/bcbs189_fr.pdf)

\_\_\_\_\_. 2010. Bâle III: Dispositif international de mesure, normalisation et surveillance du risque de liquidité.

Banque des règlements internationaux.

[http://www.bis.org/publ/bcbs188\\_fr.pdf](http://www.bis.org/publ/bcbs188_fr.pdf)

\_\_\_\_\_. 2009a. Guidelines for Computing Capital for Incremental Risk in the Trading Book - Final Version.

Banque des règlements internationaux.

<http://www.bis.org/publ/bcbs159.htm>

\_\_\_\_\_. 2009b. Revisions to the Basel II Market Risk Framework - Final Version. Banque des règlements internationaux.

<http://www.bis.org/publ/bcbs158.htm>

\_\_\_\_\_. 2009c. Enhancements to the Basel II Framework. Banque des règlements internationaux.

<http://www.bis.org/publ/bcbs157.htm>

\_\_\_\_\_. 2006. Bâle II : Convergence internationale de la mesure et des normes de fonds propres - dispositif révisé – Texte intégral. Banque des règlements internationaux.

<http://www.bis.org/publ/bcbs107fre.pdf>

Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt et Ross Levine. 2007. « *Finance, Inequality and the Poor* ».

Journal of Economic Growth 12(1): 27–49.

Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt et Vojislav Maksimovic. 2005. « *Financial and Legal Constraints to Firm Growth: Does Firm Size Matter?* » Journal of Finance 60(1): 137–77.

Beck, Thorsten, Ross Levine et Norman Loayza. 2000. « *Finance and the Sources of Growth* ». Journal of Financial Economics 58(1–2): 261–300.

CFPB (Consumer Financial Protection Bureau). 2012. « *Consumer Financial Protection Bureau to Supervise Credit Reporting* ». <http://www.consumerfinance.gov/pressreleases/consumer-financial-protection-bureau-to-supervise-credit-reporting/>

Demirgüç-Kunt, Asli et Leora Klapper. 2012. « *Measuring Financial Inclusion: The Global Findex* ». Document de travail de la Banque mondiale consacré à la recherche sur les politiques 6025, Banque mondiale, Washington DC.

Indicateurs *Doing Business* (base de données). Banque mondiale, Washington DC. <http://www.doingbusiness.org>

Economist Intelligence Unit. 2012. Global Microscope on the Microfinance Business Environment 2012. The Economist.

Global Partnership for Financial Inclusion et Société financière internationale 2011. « *SME Finance Policy Guide* ». <http://www.gpfi.org/sites/default/files/documents/SME%20Finance%20Policy%20Guide.pdf>

Girault, Matías Gutiérrez et Jane Hwang. 2010. « *Public Credit Registries as a Tool for Bank Regulation and Supervision* ». Document de travail de la Banque mondiale consacré à la recherche sur les politiques 5489, Banque mondiale, Washington DC.

Hilgert, Marianne A., Jeanne M. Hogarth et Sondra G. Beverly. 2003. « *Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior* ». Federal Reserve Bulletin, juillet, 309–322. <http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2003/0703lead.pdf>

IFC (Société financière internationale). 2010. « *Le Guide des services bancaires aux PME* ». <http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/e4f0938049585ff0a18ab519583b6d16/SMEF.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e4f0938049585ff0a18ab519583b6d16>

\_\_\_\_\_. 2012. « *Secured Transactions Systems and Collateral Registries* ». <http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/c5be2a0049586021a20ab719583b6d16/SecuredTransactionsSystems.pdf?MOD=AJPERES>

Love, Inessa et Nataliya Mylenko. 2003. « *Credit Reporting and Financing Constraints* ». Document de travail de la Banque mondiale consacré à la recherche sur les politiques 3142, Banque mondiale, Washington DC.

Lyman, Timothy, Tony Lythgoe, Margaret Miller, Xavier Reille et Shalini Sankaranarayan. 2011. « *Credit Reporting at the Base of the Pyramid: Key Issues and Success Factors* ». Access to Finance Forum, n° 1. Washington, DC, CGAP et IFC. <http://www1.ifc.org/wps/wcm/connect/c88f08004a175970b19dfddd29332b51/CreditBureau-IFC-CGAP-Credit%2BReportingPyramid.pdf?MOD=AJPERES>

Meghana, Ayyagari, Asli Demirgüç-Kunt et Vojislav Maksimovic. 2011. « *Small v. Young Firms across the World: Contribution to Employment, Job Creation and Growth* ». Document de travail de la Banque mondiale consacré à la recherche sur les politiques 5631. 2011. Banque mondiale, Washington DC.

Mix Market. 2012a. Asia Regional Snapshot, 2011. <http://www.themix.org/publications/mix-microfinance-world/2012/03/2011-asia-regional-snapshot>  
Mix Market. 2012b. Countries and Regions, 2012. <http://www.mixmarket.org>

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques). 2005. « *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies* ». [http://www.oecd.org/document/28/0,3343,en\\_2649\\_15251491\\_35802524\\_1\\_1\\_1,00.htm](http://www.oecd.org/document/28/0,3343,en_2649_15251491_35802524_1_1_1,00.htm)

\_\_\_\_\_. 2004. « Principes de gouvernement d'entreprise de l'OCDE ». <http://www.oecd.org/fr/gouvernementdentreprise/ae/principesdegouvernementdentreprise/31652074.PDF>

\_\_\_\_\_. 1980. « *Guidelines on the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data* ». <http://www.oecd.org/internet/interneteconomy/>

Powell, A., Nataliya Mylenko, Margaret Miller et Giovanni Majnoni. 2004. « *Improving Credit Information, Bank Regulation and Supervision: On the Role and Design of Public Credit Registries* ». Document de travail de la Banque mondiale consacré à la recherche sur les politiques 3443, Banque mondiale, Washington, DC.

Rajan, Raghuram et Luigi Zingales. 1998. « *Financial Development and Growth* ». The American Economic Review 88(3): 559–86.





- Reille, Xavier. 2010. « *Essor, crise et redressement du secteur de la microfinance au Maroc* ». Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres (CGAP). Janvier 2010. <http://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Brief-The-Rise-Fall-and-Recovery-of-the-Microfinance-Sector-in-Morocco-Jan-2010-French.pdf>
- Safavian, Mehnaz, Heywood Fleisig, et Jevgenijs Steinbuks. 2006. « *Unlocking Dead Capital: How Reforming Collateral Laws Improves Access to Finance* ». Private Sector Development Viewpoint, n° 307, Banque mondiale, Washington DC.
- Goland, Tony, Robert Schiff et Peer Stein. 2010. « *Two Trillion and Counting: Assessing the Credit Gap for Micro, Small, and Medium-Size Enterprises in the Developing World* ». McKinsey & Co and International Finance Corporation. <http://www.mspartners.org/download/Twotrillion.pdf>
- Stiglitz, Joseph E et Andrew Weiss. « *Credit Rationing in Markets with Imperfect Information* ». The American Economic Review 71 (3): 393—410.
- Turner, Michael A. 2010. « *The Consequences of Prohibiting Credit Inquiry Data in Chilean Credit Files: PERC White Paper* ». Policy and Economic Research Council (PERC). [http://perc.net/files/Chile%20White%20Paper\\_web.pdf](http://perc.net/files/Chile%20White%20Paper_web.pdf)
- Banque mondiale. 2011a. *General Principles for Credit Reporting*. Washington DC: Banque mondiale. [http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/Credit\\_Reporting\\_text.pdf](http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/Credit_Reporting_text.pdf)
- Banque mondiale. 2011b. *Doing Business 2012: Entreprendre dans un monde plus transparent*. Washington DC: Banque mondiale. <http://français.doingbusiness.org/-/media/FPDKM/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/Foreign/DB12-French.pdf>
- Banque mondiale. 2004. « *Credit Bureau Development in South Asia, Finance and Private Sector Development, South Asia Region* ». [http://siteresources.worldbank.org/INTSOUTHASIA/Resources/Credit\\_Bureau\\_Development\\_in\\_South\\_Asia.pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTSOUTHASIA/Resources/Credit_Bureau_Development_in_South_Asia.pdf)
- Banque mondiale, DFID (Département britannique du développement international), OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques), et CGAP (Groupe consultatif d'assistance aux plus pauvres). 2009. « *The Case for Financial Literacy in Developing Countries: Promoting Access to Finance by Empowering Consumer* ». OECD, Paris. <http://www.oecd.org/dataoecd/35/32/43245359.pdf>
- Banque mondiale, IFC. 2009. *Financial Infrastructure: Building Access through Transparent and Stable Financial Systems*. <http://siteresources.worldbank.org/FINANCIALSECTOR/Resources/282044-1252596846652/FinancialInfrastructureReport.pdf>
- Indicateurs du développement dans le monde (Base de données). Banque mondiale, Washington DC. <http://data.worldbank.org/indicator>



# Annexes



<b>Annexe 1: Cartes régionales des bureaux d'information sur le crédit disposant d'informations positives et d'informations négatives.....</b>	<b>121</b>
Annexe 1.1: Région Europe et Asie centrale .....	122
Annexe 1.2: Région Moyen-Orient et Afrique du Nord .....	123
Annexe 1.3: Région Afrique .....	124
Annexe 1.4: Région Asie du Sud et région Asie de l'Est et Pacifique .....	125
Annexe 1.5: Région Amérique latine et Caraïbes .....	126
<b>Annexe 2: Présentation des centrales des risques et des bureaux d'information sur le crédit dans le monde .....</b>	<b>couverture 3</b>

## Annexe 1.1: Région Europe et Asie centrale

# AGENCES D'ÉVALUATION DU CRÉDIT DOTÉES DE FICHIERS POSITIF ET NÉGATIF

## Région Europe et Asie Centrale

- Aucune agence d'évaluation du crédit n'existe
- Fichier négatif
- Fichier positif
- Aucune information

Note: Les agences d'évaluation du crédit dotées de fichiers positifs regroupent les deux types de fichiers, positif et négatif, et sont également connues sous le nom d'agences "fichier entier".

IBRD 39982 | Février 2014  
 Cette carte a été préparée par le département de cartographie de la Banque mondiale. Les frontières, les couleurs, les abréviations et toute autre information figurant sur la présente carte n'impliquent de la part de la Banque mondiale aucun jugement quant au statut juridique d'un territoire quelconque, et ne signifient nullement que le Groupe reconnaît ou accepte ces frontières.

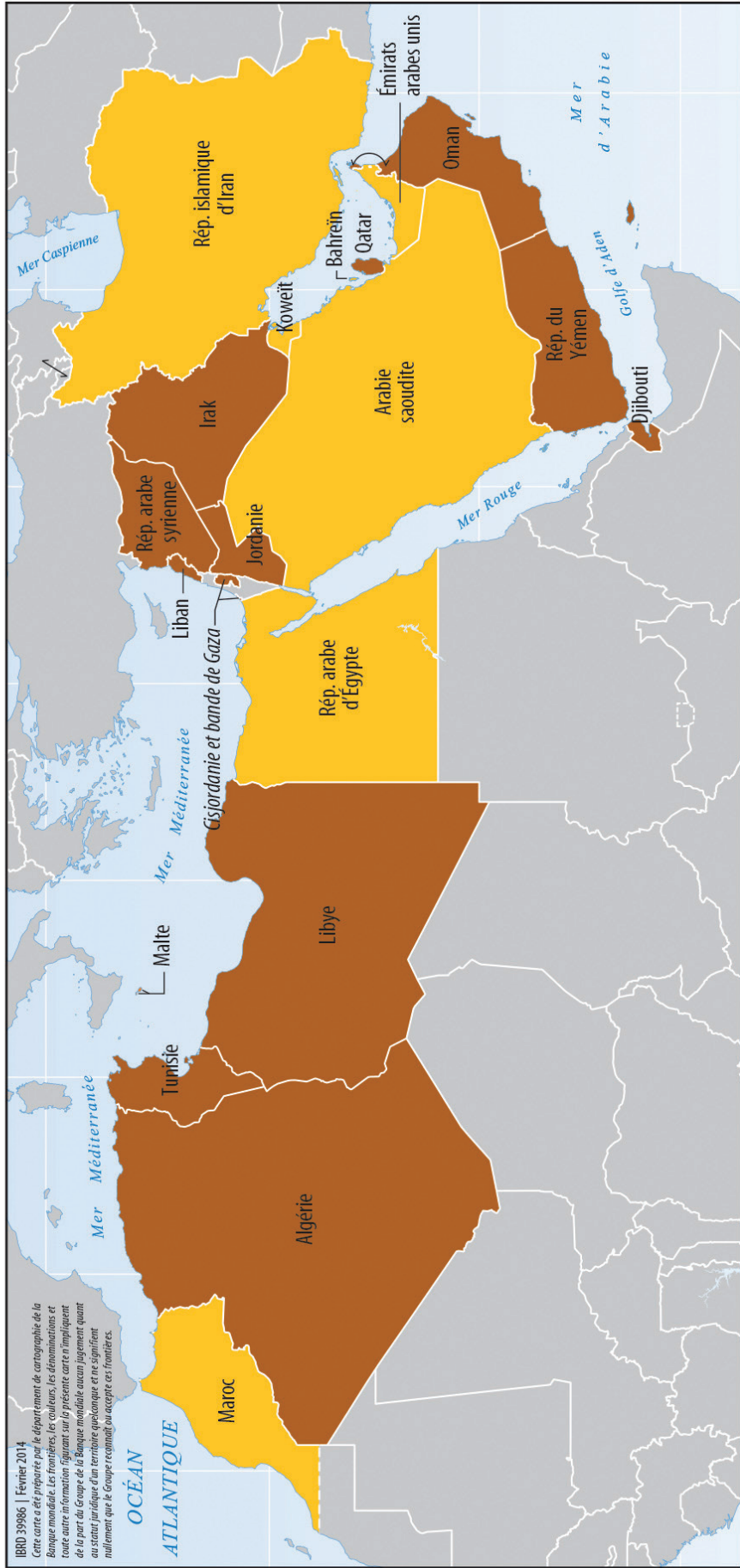


## Annexe 1.2: Région Moyen-Orient et Afrique du Nord

# AGENCES D'ÉVALUATION DU CRÉDIT DOTÉES DE FICHIERS POSITIF ET NÉGATIF Région Moyen-Orient et Afrique du Nord

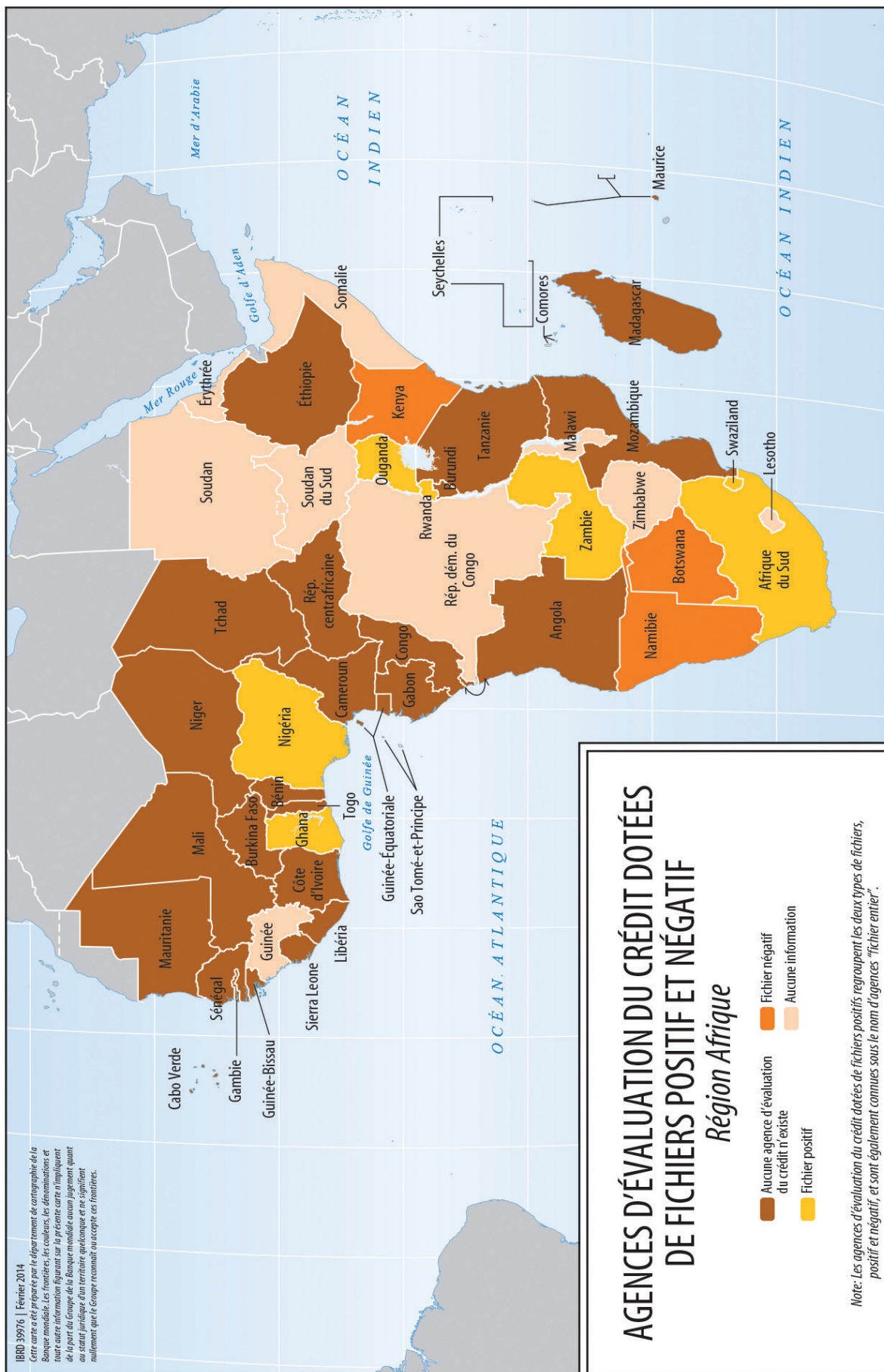
- Aucune agence d'évaluation du crédit n'existe
- Fichier positif
- Fichier négatif
- Aucune information

Note: Les agences d'évaluation du crédit dotées de fichiers positifs regroupent les deux types de fichiers, positif et négatif, et sont également connues sous le nom d'agences "fichier entier".





## Annexe 1.3: Région Afrique



## Annexe 1.4: Région Asie du Sud et région Asie de l'Est et Pacifique



## Annexe 1.5: Région Amérique latine et Caraïbes

### AGENCES D'ÉVALUATION DU CRÉDIT DOTÉES DE FICHIERS POSITIF ET NÉGATIF Région Amérique Latine et les Caraïbes

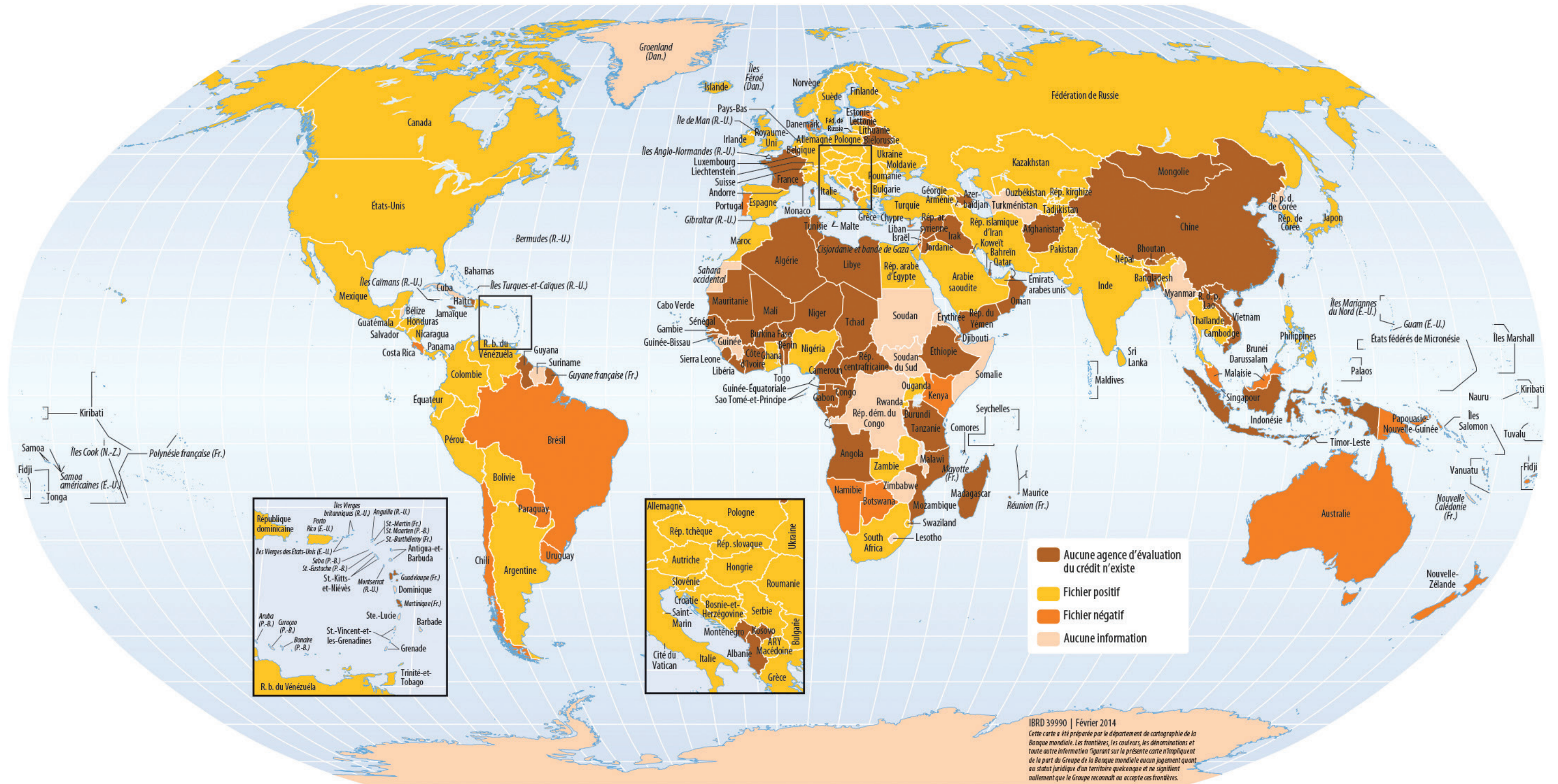
- Aucune agence d'évaluation du crédit n'existe
- Fichier négatif
- Fichier positif
- Aucune information

*Note: Les agences d'évaluation du crédit dotées de fichiers positifs regroupent les deux types de fichiers, positif et négatif, et sont également connues sous le nom d'agences "fichier entier".*





# AGENCES D'ÉVALUATION DU CRÉDIT DOTÉES DE FICHIERS POSITIF ET NÉGATIF



IBRD 39990 | Février 2014  
Cette carte a été préparée par le département de cartographie de la Banque mondiale. Les frontières, les couleurs, les dénominations et toute autre information figurant sur la présente carte n'impliquent de la part du Groupe de la Banque mondiale aucun jugement quant au statut juridique d'un territoire quelconque et ne signifient nullement que le Groupe reconnaît ou accepte ces frontières.

2121 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20433, USA  
[www.ifc.org](http://www.ifc.org)