

***RAPPORT DE SYNTHÈSE  
DU SEMINAIRE  
EN CÉLÉBRATION DE  
LA JOURNÉE MONDIALE DES DROITS  
DU CONSOMMATEUR***

***SOUS LE THEME :***

***« Le consommateur des services : ses choix,  
ses droits et ses obligations »***

***مستهلك الخدمات: اختياراته، حقوقه وواجباته***

**Animateur :  
YOSR TAZI, Club des Médias**

***LE 15 MARS 2005 RABAT – MAROC***

# ***INTRODUCTION GENERALE***

Le rendez-vous annuel du 15 Mars est un événement très attendu par toutes les parties concernées par les droits du consommateur : secteur public, opérateurs privés, société civile, universitaires, journalistes ...

La célébration chaque année de la journée mondiale des droits des consommateurs par le Ministère chargé de l'Industrie et du Commerce, est l'occasion et l'espace privilégiés pour :

- débattre des questions qui affectent au quotidien la vie du consommateur;
- examiner les adaptations nécessaires pour améliorer la qualité des services offerts par les institutions publiques et entreprises privées.

Pour l'année 2005, le choix du thème s'est porté sur un secteur qui de plus en plus prend place dans la consommation des ménages, un secteur en totale évolution et mutation, caractérisé encore par la présence des opérateurs publics, un secteur qui reste en partie réglementé ou monopolisé, à savoir « le secteur des services ».

L'importance du secteur des services se manifeste par sa participation dans le PIB qui a atteint en 2003 près de 19% et une croissance de sa valeur ajoutée durant la période 1994-2002 de 3,2% due à la forte expansion des services de transport et de communications (taux de croissance annuel moyen de 5,2%).

L'évolution qu'ont connu les services ces dernières années est en partie due à la libéralisation de certains secteurs qui ont offert la possibilité du choix aux usagers. Cette évolution a aussi été marquée par la concession de certains services gérés par les collectivités locales au secteur privé dans le souci d'améliorer leur rentabilité et offrir une qualité meilleure au consommateur.

Peu à peu, sous l'effet conjugué de cette évolution, mais aussi de l'exigence croissante vis-à-vis du service rendu, le consommateur a évolué du statut de l'usager à celui de client.

Mais, jusqu'à quel niveau le consommateur des services est satisfait et jusqu'à quelle mesure ses intérêts sont protégés ?

Le thème de cette année « **Le consommateur des services : ses choix, ses droits et ses obligations** » regroupe autour de trois tables rondes thématiques des professionnels, des représentants du secteur public et des autorités locales ainsi que des associations de consommateurs.

Le débat permettra d'identifier les voies d'amélioration et les solutions appropriées autour de 3 ateliers :

- **Première table ronde** : la protection du consommateur de services, l'environnement légal, les organes de régulation et le rôle que peut jouer la société civile

- **Deuxième table ronde** : le droit du consommateur de choisir, accès à une offre diversifiée et de qualité, mise en place d'un système efficace de traitement des doléances.
- **Troisième table ronde** : le cas des services concédés, préoccupations des consommateurs par rapport à la vérité des prix, évolution des performances, dispositif de protection du consommateur individuel...etc.

# ***PROGRAMME***

**14H30 : ACCUEIL**

**[15H 16H] :TABLE RONDE 1**

**Le consommateur des services, est-il un client protégé ?.**

***Les intervenants :***

- ❑ Le Ministre de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à Niveau de l'Economie
- ❑ Monsieur Mohammed SAJID, Maire de la ville de Casablanca
- ❑ Monsieur Francis AMAND : Sous-Directeur en charge des Services et des Réseaux - DGCCRF- France.
- ❑ Monsieur Abdelkrim BENCHERKI, Président de l'Association Professionnelle des sociétés de financement
- ❑ Madame Janie LETROT, Directeur Central de la Communication et de la Réglementation - Maroc Télécom
- ❑ Monsieur Mohammed BENKEDDOUR Président de l'Association de Protection des Consommateurs de la Région Orientale - Oujda

**[16H 17H] :TABLE RONDE 2**

**مستهلك الخدمات و حرية الاختيار**

**Les intervenants :**

- ❑ Monsieur Azzeddine EL AMRAOUI, Directeur de la Stratégie et de Développement – ONCF
- ❑ Monsieur Ahmed LAHRACHE, Adjoint du Directeur de la Supervision Bancaire - Bank Al Maghrib
- ❑ Monsieur Abdelouahed AMRAOUI, Conseil National de l'Ordre des Médecins
- ❑ Monsieur Bouazza KHERRATI, Président de l'Association Marocaine de Protection et d'Orientation du Consommateur- AMPOC Kenitra-
- ❑ Monsieur Mohamed BELMAHI, Président de la Ligue Nationale de la Protection des Consommateurs au Maroc.

**[17H30 18H30] :TABLE RONDE 3**

**Le consommateur et les services concédés**

***Les intervenants :***

- ❑ Monsieur Ahmed DINIA, Directeur de l'Eau et de l'Assainissement, Ministère de l'Intérieur.
- ❑ Monsieur Guy CANAVY, Directeur Général de la Lydec
- ❑ Monsieur Khalid CHROUATE, Président Directeur Général de la société M'DINA BUS de Casablanca.
- ❑ Monsieur Abderrahim CHATBI, Conseiller de la société groupement VIZCAINO JYPESA BEJAR MAROC, gestionnaire des nouveaux abattoirs de Casablanca.
- ❑ Monsieur Abdelouahab ZEROUAL , Président de l'Association Marocaine du Consommateur de la Région Tensift Al Haouz – Marrakech.

## **TABLE RONDE 1**

**Le consommateur des services, est-il un client protégé ?**

L'ouverture des travaux de la 1<sup>ère</sup> table ronde a été marquée par un mot introductif de monsieur YOSR TAZI, qui a indiqué que le 15 mars de chaque année constitue pour de nombreuses organisations, l'occasion pour sensibiliser l'opinion publique sur les progrès et les difficultés de la politique des consommateurs et de les informer sur les actions en cours de réalisation.

De même, il a souligné que compte tenu de la sensibilité actuelle de l'opinion publique sur les questions liées aux consommateurs, cette rencontre à laquelle participent plusieurs ministères, des organisations de consommateurs des opérateurs économiques marocains et étrangers ainsi que la presse, sera l'occasion de débattre des stratégies de protection des consommateurs mise en place dans notre pays.

Aussi, il a informé l'assistance que cette table ronde sera animée par : **Monsieur Salah-Eddine MEZOUAR** ministre de l'Industrie , du Commerce et de la Mise à Niveau de l'Economie ; **Monsieur Francis AMAND** Sous-Directeur en charge des services et des réseaux auprès de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes française ; **Monsieur Abdelkrim BENCHARKI**, Président de l'Association Professionnelle des Sociétés de Financement ; **Monsieur Mohammed BENKADOUR** Président de l'Association de Protection des Consommateurs de la Région Orientale.

**Monsieur Tazi** , après avoir souligné que le Département du Commerce et de l'Industrie, célèbre chaque année la journée mondiale des droits du consommateurs sous un thème qui touche aux consommateurs, il a demandé à monsieur le Ministre les raisons du choix du thème de cette année qui porte sur le consommateur de services, qu'est ce qui justifie ce choix ?

**Monsieur le Ministre** : a répondu que le Ministère a initié ce type de rencontre pour célébrer la journée mondiale des consommateurs depuis l'année 2000, chaque année il y avait un choix de thème, cette année le choix s'est porté sur les services. Pourquoi les services ? c'est tout simplement parce que les services représentent quand même un point important dans la consommation des ménages, c'est quelque chose qui ne cesse de progresser et d'évoluer. Les services représentent une part importante dans le PIB national. Ainsi, de nouveaux services sont apparus, le niveau d'exigence a augmenté, le Maroc est entrain de s'ouvrir, la concurrence est là, le contexte a changé, la dimension de services au niveau commercial et au niveau des pratiques des entreprises est devenue un facteur de différenciation dans la politique commerciale et dans la pratique commerciale.

Pour ces raisons multiples, nous avons estimé que le thème de la rencontre de cette année devait être axé sur cet aspect là, parce que c'est un aspect qui à mon sens demeure important compte tenu de tous les éléments que j'ai avancé.

**Monsieur Tazi** : a indiqué que lorsqu'on parle de protection de consommateur, on pense bien entendu à des aspects juridiques légaux pour protéger ce consommateur et il a demandé à monsieur le Ministre de présenter en quelques mots l'arsenal juridique qui existe aujourd'hui et qui permet de protéger ce consommateur.



**Monsieur le Ministre** a apporté, en réponse à cette question, qu'au Maroc il y a une multitude de textes qui régissent ou qui protègent le consommateur, l'une des caractéristiques qu'on a, c'est que compte tenu de la multiplicité de nos départements et de nos structures, nous avons autant de textes qui protègent le consommateur. Ainsi, l'évolution de notre pays exige aujourd'hui une unicité dans l'approche, une reconcentration dans un seul texte de tout le dispositif légal qui protège le consommateur avec une visibilité claire à savoir le projet de loi n°27.00 sur la protection du consommateur.

A ce sujet, il y a un travail qui a été fait, depuis plusieurs années et l'année 2004 a été consacrée entièrement à la résolution des problèmes techniques.

Par ailleurs, il a ajouté qu'il y a aussi une évolution en terme de maturité des acteurs pour considérer qu'il est grand temps dans notre pays qu'il y ait un seul texte qui régisse cette dimension quand même importante. Le projet est prêt aujourd'hui, il est mûr, il est question de le présenter au Conseil de Gouvernement pour validation pour ensuite le mettre dans le pipe de l'approbation au niveau du parlement, en tout cas, je peux dire aujourd'hui que nous avons un dispositif, structuré qui prend en considération l'ensemble des évolutions dans lequel les différents acteurs ont apporté leurs contributions de la manière la plus pointue possible, et c'est un texte, je pense, qui peut constituer une base de consensus entre les différents acteurs pour faire émerger un texte unique pour le pays, le prouvé le plus rapidement possible, notre objectif en tout cas c'est de l'introduire dans la session parlementaire du printemps.

Monsieur Tazi a demandé à Monsieur Francis AMAND, pour ce qui est de l'expérience internationale, ce qui a été fait en matière juridique au niveau international, et est-ce qu'aujourd'hui, il existe par exemple un texte unique qui régit la protection du consommateur en France et comment ils ont procédé ? .

**Monsieur Francis AMAND a estimé qu'il** existe un texte unique en France qui est le code de la consommation qui régit l'ensemble des aspects de la relation entre les consommateurs et les professionnels. Il a précisé qu'il ne sait pas si les consommateurs de services en France sont mieux protégés qu'ailleurs, et que son pays s'efforce d'offrir aux consommateurs français un droit qui est le plus protecteur possible et surtout le plus efficace possible. Alors, l'une des grandes conditions d'efficacité : c'est un droit fondé sur des principes simples et claires, lisibles que le consommateur peut comprendre facilement.

C'est un droit qui doit être complet qui doit aborder tous les aspects de la relation commerciale : l'approche du consommateur, la publicité, l'information préalable et aussi les documents qui permettent au consommateur de vérifier que la prestation qu'il achète est bien rendue. Ainsi, en droit français, il y a un principe qui veut que tout prestataire de service doit établir une facture dans un cadre précis dès lors que la prestation excède 15 euro soit 150 DH, et donc un droit complet aussi au sens où il doit couvrir tout les aspects de l'économie, ce qui d'ailleurs n'était pas bien fait jusqu'à présent en France, puisque évidemment dans la relation bancaire, il y avait

un principe de contractualisation qui n'était pas bien compris par les banquiers, et donc auquel on a apporté réponse pour combler le vide.

Par ailleurs, il a précisé que l'action du gouvernement marocain est visée à faire cette exhaustivité, ceci exige de disposer d'un droit évolutif qui permet de résoudre les problèmes techniques secteur par secteur, il y a donc des grands principes généraux mais qu'on peut adapter au cas par cas à des problèmes précis particuliers qui ne se posent pas de la même façon dans chaque secteur.

Ainsi, il a donné l'exemple des télécommunications pour lequel la France a élaboré une réglementation extrêmement sophistiquée et précise en la matière qui ne cesse d'améliorer, puisque après avoir fait des groupes de travail qui fixent la formation précontractuelle, et à travers un arrêté qui dit comment la facture de communication doit être établie, trois textes ont été promulgués l'an dernier afin de compléter le dispositif de la protection des consommateurs en matière de télécommunication pour traiter des problèmes qui n'étaient pas présents il y a quelques années mais qu'on découvre maintenant.

Par conséquent, il a considéré qu'il est important de disposer d'un droit simple, des principes d'adaptation et de traiter les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent, de manière très technique avec une concentration la meilleure possible qui permettent de trouver des solutions raisonnables aux litiges entre les consommateurs et les professionnels.

**Monsieur Tazi** a indiqué que dans certains cas, faire pression puisque lorsque vous faisiez allusion tout à l'heure aux banques en France, qui n'avaient pas très bien compris certains principes de défense des consommateurs et en fait au plus haut niveau du gouvernement français, il y a eu pression et intervention de façon à rendre probablement les taux les plus transparents et l'information plus transparente.

**Monsieur Francis AMANDIS** a répondu que c'est tout à fait exacte, que parfois le bon vouloir des professionnels, la pression que mettent les consommateurs pour que leurs problèmes soient résolus ne suffit pas et que parfois il est nécessaire qu'une intervention au plus haut niveau politique se fasse. Et c'est heureusement le cas qui a été en matière de services bancaires, puisque au fond, beaucoup de français avaient des comptes en banques, et donc avaient des relations contractuelles avec leurs banquiers depuis très longtemps, mais n'étaient pas formalisés, et donc on se demandait finalement, est ce qu'il fallait absolument imposer un formalisme de contractuel précis aux banques alors qu'on s'en était passé depuis des années.

Ainsi, un problème est apparu comme important récemment notamment eu égard à l'évolution des tarifs bancaires d'une part, et la taxation de plusieurs prestations bancaires, alors qu'elles étaient gratuites auparavant, et ce qui a créé un sentiment croissant de dévouement des consommateurs français bancarisés depuis très longtemps, sur le fait qu'ils ne savaient pas quel types de relation avaient-ils avec leurs banques, et donc on a été obligé alors de verser vers la formalisation contractuelle.

Cependant, dans un premier temps on était allé un peu trop loin, en imposant des conditions de formalisme qui étaient excessives et donc étaient trop coûteuses pour les banques, mais en deuxième lieu ( et c'est un peu ce qu'à obtenu le précédent ministre d'Etat de l'Economie Monsieur Nicolas SARKOZY) on a essayer de trouver le juste minimum et donc c'est bien dans la proportionnalité des solutions apportées aux problèmes bien posés.

**Monsieur Tazi** : alors monsieur Benkadour, vous êtes président de la fédération des associations des consommateurs, également professeur universitaire, est ce que selon vous le consommateur marocain est suffisamment protégé? Et qu'est ce qu'il y aurait lieu de faire sur un plan juridique déjà ou sur le plan des organes de régulation également ?

**Monsieur Benkadour** a indiqué qu'actuellement, si on veut être réaliste, le consommateur, comme il vient de le dire Monsieur le Ministre, ne dispose pas d'une loi propre à la protection des consommateurs, et justement je tiens à remercier le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à Niveau de l'Economie, d'avoir fait beaucoup d'effort pour faire sortir cette loi, qu'on attend cette année j'espère, mais cela veut dire aussi que si on fait une analyse de la situation, il y a plus de 300 textes législatifs qui réglementent justement la consommation au Maroc, mais ces textes ne répondent plus au peu parce qu'ils sont très anciens.

**Monsieur Tazi** : donc ce sont des dispositions qui sont éparpillées entre plusieurs textes.

**Monsieur Benkadour** : exactement, alors ces textes là sont un peu dépassés si vous voulez parce qu'il y avait une évolution des modes de consommation, de la technologie etc. Aussi, il y a plus de dix services de contrôle de qualité et de protection de la consommation qui sont chargés à appliquer ces lois, malheureusement, il y a une diversité et un chevauchement aussi dans les compétences, ce qui crée automatiquement un dysfonctionnement dans ces services.

A ce sujet, nous, en tant qu'association, on demande tout d'abord la promulgation de cette loi afin de renforcer dans le futur la protection du consommateur, et ça c'est sûr, puisque la loi qui va sortir et qui verra le jour dans cette année là, a été élaborée en concertation avec les associations de consommateurs et avec la participation des professionnels des ministères, des hommes politiques.

Quant aux services de contrôle, nous avons Maintenant dix services, mais malheureusement ces services, souffrent d'une insuffisance de moyens matériels et humain.

Aussi, il est temps de créer une agence unique de contrôle qui permettra le renforcement de la protection des consommateurs, notamment avec la promulgation de la loi sur la protection du consommateur et avec le dispositif juridique existant. Néanmoins, il a souligné qu'actuellement, le consommateur n'est pas protégé parce qu'il n y a pas une loi, et pour dire qu'il est protégé et qu'il a ses droits, il faut que la loi existe d'une part et d'autres part, les associations qui existent actuellement, que je

représente en tant que président de cette confédération, n'ont pas le droit d'ester en justice. Donc, vous voyez toutes ces défaillances là, montrent qu'actuellement le consommateur n'est pas à l'abri des risques qui peuvent toucher à sa santé et sa sécurité.

**Monsieur Tazi** : alors lorsque vous parlez d'une agence, en fait, ça supposerait pouvoir trouver des compétences dans différents ministères ou différentes instances existantes aujourd'hui, parce qu'une partie du contrôle est assurée par la wilaya, une autre est assurée par le ministère de l'Intérieur, une troisième est assurée par le ministère de l'Industrie et du Commerce, une quatrième est assurée par des services vétérinaires etc. et donc là, ça supposerait puiser des compétences dans l'ensemble de ces organisations.

Créer une agence unique , c'est quelque chose que vous avez prévu Monsieur le Ministre au niveau du projet et des plans ?

**Monsieur le Ministre** a indiqué que c'est un objectif, et je crois que nous avons tout à fait intérêt à aller vers cet objectif là, parce que l'unicité d'une structure de contrôle permet l'efficacité. La logique aujourd'hui veut que si nous voulons être performants dans ce que nous nous entreprenons, il faut aller vers la concentration des synergies et des compétences, on ne peut pas se permettre de fonctionner dans des dispositifs éclatés disparates où forcément il y a une efficacité comme vous l'avez souligné.

Donc, l'objectif effectivement est l'unicité des structures de contrôle qui permet de répondre aux exigences de l'évolution de la société et de disposer de capacité d'adaptation continue en permanence aux besoins, si on veut véritablement créer l'adéquation entre ce que nous mettons en place en terme de dispositifs et l'évolution de la société.

**Monsieur Tazi** : J'aimerais avoir le témoignage de Monsieur Abdelkrim BENCHERKI en tant que président de l'Association des Professionnels des Sociétés de Financement, puisque c'est un secteur qui a connu une très grande évolution ces dernières années. C'est un secteur bien évidemment des services financiers qui connaît un développement important et dans lequel il y a eu également, malheureusement à certaines époques, des opérateurs qui n'étaient pas forcément très sérieux et probablement , certaines dérives qui ont entraîné un surendettement.

**Monsieur BENCHERKI** : Dans sa présentation du développement qu'a connu le secteur des crédits à la consommation et les mesures prises dans ce domaine, il a souligné que les crédits à la consommation octroyés à fin 2004 sont 22 milliards de DH d'encours pour 1,2 millions de bénéficiaires, ajouté à ce montant à peu près 10 milliards d'encours distribués par les banques, ce qui fait à peu près 32 milliards qui représentent 14 à 15% des crédits à l'économie aux entreprises et aux particuliers.

Par ailleurs, il a indiqué que son exposé va porter sur l'encours des crédits, l'offre du crédits, son importance la clientèle qui bénéficie de plus en plus de protection de par la réglementation, de par les actions de la profession en concertation avec les autorités monétaires, également de par les actions propres de la profession.

Ainsi, il a ajouté que l'encours a quintuplé en 1995 il n'atteignait pas les 5 milliards de DH et en 2004 il a réalisé 22 milliards de DH avec environ 70% de prêts directs consentis aux clients. L'avantages de ces prêts non affectés représente également un assainissement, étant donné que le client prend librement son crédit, paye cache, négocié les conditions d'acquisition du service ou du produit et ne passe plus obligatoirement par l'intermédiaire d'un revendeur.

L'offre du crédit s'appuie sur les 23 établissements de crédit dont 9 filiales de banques ou d'institutions financières, 4 sociétés indépendantes cotées à la bourse, elles s'appuient sur un réseau de proximité de plus en plus important, 140 agences de banques de même que 1644 correspondants agréés et des commerçants dont le nombre est passé de 5000 à une centaine après un travail d'assainissement du secteur des intermédiaires, cette centaine de commerçants sont des enseignes soigneusement sélectionnées et de commerce moderne, plus des actions de marketing et des formules ciblées mieux adaptées à la clientèle.

En outre, il a précisé que la profession est soumise à un agrément, avant, c'était une simple déclaration d'activité, maintenant il y a un agrément qui fait que l'autorité monétaire fixe un capital minimum de 5 millions et la qualité des actionnaires et des administrateurs ainsi que le programme d'activités de la société. Il y a aussi des règles de gestion, un taux maximum qui est administré, et une organisation professionnelle en tant qu'établissement de crédit.

Afin d'encourager les petites sociétés pour des opérations de proximité, et un programme d'activité de la société doit également être dévoilé à l'autorité.

En matière de règles de gestion, c'est l'obligation de respecter les règles classiques, règles prudentielles, coefficient minimum de division de risque de solvabilité de liquidité. Une chose importante est intervenue c'est la classification de provisionnement des créances en souffrance, en plus des obligations comptables auxquelles sont tenues tous les établissements de crédits.

Pour ce qui est du taux maximum, les sociétés de crédits ne doivent pas dépasser le taux maximum des intérêts conventionnels des établissements de crédits, il a été institué en 1997, il est le même taux pour tous les établissements de crédits, établit semestriellement par Banque Al Maghreb, qui majore de 60% le taux d'intérêt moyen pondéré pratiqué par tous les établissements de crédits le semestre précédent. Ce taux depuis son institution en 1997, il était de 20,40% il est actuellement de 13,5%, il a baissé continuellement. Ce taux si on le compare au taux d'usure français se situe nettement au-dessous de ce taux sachant qu'en France il y a plusieurs taux selon le risque de crédit et selon la nature du risque, au Maroc, nous avons un taux unique et des fois l'écart est de plus de 8 points.

S'agissant Toujours de la protection du consommateurs, le Président de l'APSF a indiqué qu'ils ont procédé à un certains nombres de dispositions notamment la signature d'une convention type entre les sociétés de crédit et les commerçants afin d'assainir ce secteur, il y avait 5000 intermédiaires à la fin des années 90, il y a eu

beaucoup d'abus donc se sont ces abus qui nous ont interpellé, qui ont interpellé l'autorité monétaire et qui ont fait que nous avons fait d'énormes progrès en terme de protection de consommateur, et qui ont fait qu'actuellement au vu du projet de texte de défense du consommateur, nous avons anticipé la plus part des mesures, et nous attendons sereinement l'apparition de ce code.

Il y a eu également une convention avec la Direction de rémunération RPP actuellement la Paierie Principale de Rémunération, cette convention a modifier la précédente étant donné qu'elle avait permis pas mal d'abus de surendettement. Maintenant, cette convention repose sur le système consultation, réservation et confirmation qui éradique totalement le surendettement.

De même, nous avons œuvré en matière de communication par une lettre d'information, qui informe le public également, sur les conditions appliquées aux crédits et qui reprend tous les éléments du dossier : le montant du crédit, la durée, le nombre de traite, le montant de l'échéance et éventuellement s'il y a des frais de dossier, ils sont également inscrits dans cette lettre.

Concernant les actions propres de la profession, toujours dans le souci de protéger le consommateur, nous avons adopté un code de déontologie, ça était une première au Maroc, dont une des décisions est d'adapter parfaitement le crédit aux moyens de remboursement du client et de veiller au surendettement. Nous avons développé le crédit direct ainsi crédit non affectés choisis librement par le client affecté à sa guise à l'acquisition d'un bien dont les meilleurs possibles, sans passer par un intermédiaire, le renforcement de la communication, l'édition d'un guide diffusé largement et du monographie du secteur.

Ce guide est mis à la disposition des clients, il est diffusé à travers les PPR et à travers les guichets de nos agences. De même que nous offrons une assistance aux citoyens victimes d'usurpation d'identité, en diffusant près de toutes nos sociétés l'identité du client qui pourrait se voir fustiger par un faux dossier.

Par ailleurs, on a mis en place également un système d'aide à l'appréciation du risque où nous enregistrons les clients qui ont des impayés de manière à éviter s'ils revenaient vers le crédit, à éviter qu'ils se surchargent de nouveau.

L'APSF a fait sa place dans l'environnement économique, au Maroc nous faisons partie du Conseil National de la Monnaie et de l'Épargne, du Comité des Etablissement de Crédit, nous sommes adhérents de la CGEM, de la Fédération du Secteur Bancaire et Financier. A l'étranger, nous faisons partie de « Leaseurop » qui est la Fédération Européenne de Leasing, à laquelle nous assistons annuellement maintenant qu'à Reurofinas qui est la Fédération Européenne de Crédit.

**Monsieur Tazi :** Monsieur BENCHARKI merci, alors l'exemple est édifiant puisque en l'absence de texte, vous avez quand même, en tant que professionnels, veillé à assainir se secteur, et l'assainissement du secteur passait par un service de meilleure qualité aux consommateurs et passait également par le fait de protéger ce consommateur contre le surendettement, alors pourquoi cette action ? quelle était votre ambition ? quelle était votre motivation ? en admettant le vote du texte cette

année, à la prochaine session, d'autres secteurs pourraient prendre exemple sur ce vous avez fait, qu'est ce qui vous a amené à le faire ?

**Monsieur BENCHERKI :** nous avons été nous même victime de combien d'idées des kamikaze au surendettement, qui ont trouvé une faille dans l'organisation de la convention avec la DRPP et qui ont multiplié les dossiers de crédit, ce qui nous a amener, dans l'intérêt du client, à signer une nouvelle convention qui interdit désormais tout surendettement.

**Monsieur Tazi :** comment vous arrivez à recouper l'information entre différentes sociétés ? est ce qu'il y a échange d'information sur les clients douteux ?

**Monsieur BENCHERKI :** concernant d'abord les fonctionnaires, nous interrogeons la PPR qui nous indique que le client a la capacité de rembourser dans des limites bien établies d'un commun accord de manière à lui laisser, pour les petits salaires : 1500 DH/mois sur un salaire de 2500 ou 2000DH. A partir du moment où une société de crédit interroge la PPR, ce montant est bloqué si le client va solliciter d'autres crédits, on en fait état, s'il n'a plus de place, il ne peut plus recourir au crédit.

**Monsieur Tazi :** Est ce qu'il y a d'autres actions qui sont encours notamment la baisse du taux d'intérêt surtout que le taux au Maroc comme vous l'avez souligné est inférieur à celui de la France ?

**Monsieur BENCHERKI :** a précisé que le taux d'intérêt est nettement inférieur malgré que le coût d'exploitation des sociétés de crédit est très élevé parce qu'il s'agit des petit dossiers. Cependant, en France il est aussi différent selon que le montant de crédit est petit ou gros, de même les conditions de l'emprunt de l'argent sont différentes, si en France on applique un taux qui doit tourner au tour de 2 et 3%, au Maroc nous empruntons à 7,5% et 8.

Aussi, il a indiqué que l'APSF a étudié, en tant que partenaire, le projet de loi sur la protection des consommateur et que les mesures déjà prises sont en harmonie avec ce projet . Le code ne nous posera aucun problème, nous l'attendons sereinement, nous lui souhaitons une application rigoureuse et la plus large possible, de manière à protéger les clients, et que les associations chargées de défense des consommateurs seront fortes, structurées parce que jusqu'à présent ce n'est pas avec la collaboration des associations que nous avons réalisé ces actions, nous l'avons réalisé avec l'autorité monétaire qui est Banque Al Maghreb, Ministère des Finances et de la Privatisation. De même, le consommateur actuellement est plus avisé, mieux défendu et travaille avec nous en toute confiance.

Parmi les autres mesures, il a cité ce qui suit :

- rééditer le guide du crédit à la consommation en le mettant à jour et on y introduisant également le crédit au logement ;
- créer un observatoire du crédit qui est une des recommandations des assises nationales du crédit à la consommation que nous avons organisé. cet observatoire qui sera réalisé par spécialistes marocains et étrangers, des universitaires et des chercheurs, et il sera un organe indépendant avec une mission essentielle d'analyser

les statistiques du crédit, d'étudier les comportements de la clientèle, d'étudier les conséquences sociaux économiques, de faire des recherches et des études dans ce domaine.

**Monsieur Tazi :** Monsieur BENKADOUR, on parle de l'absence des associations de consommateurs, où en êtes vous ?

**Monsieur BENKADOUR :** je tiens à préciser que les associations de défense des consommateurs sont présentes et participent aux différentes activités réalisées au profit des consommateurs à titre d'exemple la semaine de la qualité. De même, les associations de défense des consommateurs sont prêtes à collaborer dans tous les projets ayant pour objectif le renforcement des droits fondamentaux des consommateurs, notamment le droit à l'information.

Ainsi, le consommateur a droit à l'information qui ne peut être assurée que par la contribution de tous les intervenants à savoir, les associations de défense des consommateurs, les pouvoirs publics, les médias... Rappelons que du fait du taux élevé d'analphabétisme très important dont souffre le Maroc actuellement, les consommateurs ne sont pas à l'abri de la mauvaise information, ce qui exige l'obligation de la promulgation de projet de loi sur la protection du consommateur et la réalisation des campagnes d'information et de sensibilisation des consommateurs pour une meilleure application de ce nouveau cadre juridique.

**Monsieur Tazi :** alors, sans vouloir être indiscret mais vous fonctionnez avec quel budget ? est ce que vous avez de l'argent pour fonctionner ? parce que j'imagine que les associations de protection des consommateurs en Europe et dans d'autres pays dans le monde, sont subventionnées en grande partie, alors Monsieur AMAND comment ça se passe ailleurs ?

**Monsieur AMAND :** ça dépend des pays, en France, les associations de protection du consommateur sont beaucoup subventionnées, à l'exception d'une seule association qui est UFC Que Choisir, qui arrive à se financer par les ventes d'un magazine, et donc qui arrive à assurer son autonomie. Mais c'est vrai que l'un de nos regrets, c'est que les associations de consommateurs en France sont un peu trop dépendantes du financement public, qui n'est pas assuré pour toujours, et donc on essaye de trouver des moyens de financement qui sont plus efficaces, notamment financer leurs actions à hauteur de ce qu'elles font pour le consommateur concrètement.

**Monsieur Tazi :** Monsieur le Ministre, vous même, qu'est ce que vous envisagez ? je sais que vous avez étudié de très nombreux systèmes de défense des consommateurs à travers le monde dans les pays d'Amérique Latine, en Europe et en Afrique également, alors finalement, quel est le système que vous allez adopter, en particulier envers les associations de protection du consommateur qui sont un élément indispensable dans le puzzle ?

**Monsieur le Ministre :** Je pense qu'il y a un trait distinctif des associations de défense des consommateurs qui sont souvent des bénévoles, qui ont une sensibilité particulière par rapport à cette dimension là. Ce n'est pas une défense d'intérêt



catégoriel c'est un engagement associatif. Donc de par cette spécificité, je pense qu'elle justifie que l'Etat apporte un soutien financier, humain pour consolider le rôle des associations de défense des consommateurs ;

Néanmoins, ce soutien d'une manière continue peut créer une situation un peu incestueuse. Les associations doivent finir par s'autonomiser pour avoir beaucoup plus d'impact sur les acteurs qui fournissent les produits. De même, nous avons intérêt à ce que les associations de défense des consommateurs se renforcent, situation qui leur permet d'agir dans le respect, d'améliorer leur qualité et leur prestation.

Cette situation aura un impact énorme sur la performance de l'entreprise et la performance du service. Ainsi, nous avons intérêt à ce que les associations se structurent, se développent et deviennent un véritable contre pouvoir, qui agit sur le terrain de la protection du consommateur.

Concernant les axes d'intervention nous avons fixé quatre axes importants à savoir :

- Premier axe c'est l'axe de communication et d'information qui est fondamental, et là ça été souligné ;
- Deuxième axe important pour moi, c'est celui du renforcement du rôle des associations, c'est une priorité vu leur rôle en matière de promotion des droits du consommateur et la dynamisation des dispositions juridiques en vigueur afin que ce dernier soit conscient de ses droits et de ses obligations ;
- Troisième axe à mon sens est important, c'est l'action au profit des jeunes consommateurs, l'action vise la génération future, ceux qui ne sont pas pris dans la force de l'habitude du système, c'est de préparer le consommateur de demain et je cois que là aussi, c'est un axe sur lequel aussi bien les pouvoir public que les associations doivent travailler d'une manière intense ;
- Quatrième axe important c'est les actions de proximité qui ont un effet clair, ce qui exige un travail structurel important à réaliser avec la société civile, afin que le consommateur devient de plus en plus conscient et de plus en plus exigeant ; ce qui améliore la qualité de notre tissu productif et notre service.

**Monsieur BENKADDOUR** : a souligné que le budget de l'association se constitue uniquement des cotisations des adhérents et notre collaborateur principal est le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de la Mise à Niveau de l'Economie qui nous assiste dans plusieurs actions notamment dans le cadre du projet de coopération maroco-allemande « AQPA ». Et je profite de cette occasion pour remercier l'Agence de Coopération Technique Allemande (GTZ) qui en collaboration avec le ministère ont développé un axe qui est le renforcement des associations de consommateurs. Ce projet a réalisé plusieurs activités au profit des associations de protection des consommateurs notamment la formation des responsables à l'échelle nationale et internationale, ce qui a amélioré leur compétence dans ce domaine.

Ce travail, souligne Monsieur BENKADDOUR, permet de relever les défis que connaît le Maroc notamment avec l'ouverture sur le marché mondial et la nécessité d'avoir un consommateur averti, vigilant, et exigeant.

**Monsieur Tazi :** Une dernière question avant de donner la parole à la salle, qu'est ce qu'il y a de particulier, de spécifique par rapport à la consommation de services, puisque nous parlons aujourd'hui de la consommation des services ? Monsieur AMANDS quelle est la spécificité la plus difficile à gérer ? est ce que c'est plus simple à gérer ?

**Monsieur AMANDS :** a précisé que la spécificité des services reste encore vague. Ainsi, si pour le produit le consommateur s'intéresse à la manière dont il est rendu, servi et comment il arrive au consommateur, le service est beaucoup plus difficile, parce qu'il est peu coproduit entre le consommateur et le prestataire d'abord, et puis on a du mal à en cerner les principales caractéristiques quand on du mal à savoir à quel niveau fixer les attentes vis à avis des prestataires. Alors, je crois que c'est une première caractéristique.

Et puis un service est rendu d'une manière très évolutive et donc ça nécessite un droit qui doit évoluer et embrasser les problématiques que connaît ce secteur.

**Monsieur BENKADOUR :** a invité les partis politiques, le Gouvernement les ONG à doubler les efforts pour développer le mouvement consumériste qui est en évolution continue.

**Monsieur Tazi :** Alors une réponse de Madame BOUCETTA par rapport au financement.

**Madame BOUCETTA :** Par rapport à la question de financement des associations de consommateurs, il faudrait dire qu'il y a une subvention qui est indirecte puisque dans le cadre des programmes que nous avons développés, notamment dans le cadre de la coopération maroco-allemande, nous avons commencé d'abord par traité les chantiers qui nous ont paru prioritaires, c'est tout ce qui est appui à la structuration la réorganisation, et donc il y a eu un budget qui a été mobilisé pour tout ce qui est formation, équipement de certaines associations et aussi pour tout ce qui est restructuration.

En deuxième étape, nous avons eu la chance d'avoir aussi une rallonge pour faire des projets plus concrets, nous allons travailler sur des projets de proximité comme l'a annoncé Monsieur le Ministre, et là encore ça va être de l'argent qui est mobilisé. Nous avons une enveloppe de 1 million d'euro donc 10 millions de DH, qui va être affecter à ces associations pour être plus opérationnelles sur le terrain, pour développer davantage la communication.

**Débat :**

**Monsieur DAOUDA MBAY (journal la Nouvelle Tribune) :** ma question concerne quelques chose de concret : si par exemple un consommateur marocain X rentre dans un hyper marché, fait ses produits, et à la sortie on lui dit, par exemple que l'emballage est payant, alors vers qui va t-il se diriger ? merci.

**Monsieur BENCHAMA :** (association ANSAR) : s'est interrogé sur la proposition de loi sur la protection du consommateur présentée par le parti socialiste et qui a fait l'objet en 2003 d'une table ronde organisée le 15 Mars 2004, en présence de

plusieurs acteurs (pouvoirs publics, les ADC , universitaires et parlementaires...), et d'un atelier tenu à Fès dans le cadre du projet AQPA ;

Aussi, il a espéré que cette proposition de loi soit discuté par le Gouvernement, mais rien n'a été fait depuis Mars 2004 et aucune suite n'a été donnée à la demande du parlement.

**Monsieur le Ministre** : a répondu que la même question lui a été posée au niveau du Parlement de la part du Parti de l'USFP socialiste. De même, il a ajouté que premièrement le parti de l'USFP est membre du Gouvernement et deuxièmement, les propositions présentées par les collègues du Parti, est une bonne et positive initiative, qui a enrichi la discussion et qui a été pris en considération dans le cadre du projet de loi préparé par ce Département.

Par ailleurs, il a indiqué que chaque pas est positif dans l'édification de notre société, pour cela le projet du parti socialiste est un projet positif, il a été pris en considération, et aujourd'hui nous sommes devant un projet qui doit voir le jour, et lorsqu'il verra le jour, je vais m'exprimer en public et dire que le projet est un projet socialiste.

**Monsieur DAOUDI Mohammed, (Journal Action des Consommateurs)** : J'ai entendu qu'il y avait des aides matérielles, comme l'équipement de quelques associations ainsi que des formations au niveau national et au niveau international, je voudrais bien savoir quelles sont les bases sur lesquelles certaines associations ont en bénéficiées.

**Madame BOUCETTA** : Pour ce qui concerne le travail que nous avons mené avec la coopération allemande, l'opération a touché 6 associations qui ont été retenue par la GTZ après avoir effectué une étude dans le but de cerner les possibilités dont disposent les associations.

Effectivement, après cette évaluation, on a relevé les points faibles et les points forts de ces associations, et on a élaboré un programme de travail en fixant les priorités de ces dernières en concertation avec elles. Il a été constaté de la part de la majorité de ces associations un besoin en matière d'équipement et de formation ainsi que l'ouverture sur l'expérience étrangère.

Dans ce cadre, le programme a commencé en fin 2002, est depuis cette date on a constaté la naissance d'un nombre important d'associations de consommateurs, ce qui a créé une problème que nous l'avons soumis à nos partenaires allemands, dans le but de trouver une solution étant donné que le budget était fixé spécialement pour les 6 associations retenues par le projet.

Ainsi, la solution était de poursuivre le projet avec les 6 premières associations et pendant la deuxième phase qui va commencer en Mars 2005, on va essayer d'intégrer d'autres associations de consommateurs. Effectivement, des critères vont être précisés obligatoirement dans un cahier de charge, sur leur base le choix des associations va être effectué. Donc, cette deuxième phase va concerner les associations de consommateurs, retenues sur la base des critères adoptés. Il n'y

avait pas écartement d'associations, mais il y avait une méthodologies que nous avons suivi et dont avaient pris connaissance les associations.

**Monsieur Abdelaziz GUAOUGI (Association Marocaine de Protection des Consommateurs de la Région Tensift Al Haouz Marrakech) :** a précisé que le secteur des services connaît beaucoup de contrat d'adhésion qui sont imposés au consommateur qui ne peut qu'adhérer à ces contrats ou ne pas bénéficier de services. De même, le secteur de financement connaît beaucoup de non respect de la loi notamment le droit des Obligations et des contrats , et à défaut d'instance de médiation, il y a automatiquement le recours à la justice. Aussi, le taux d'endettement au Maroc est nettement supérieur au taux appliqué dans d'autres pays, il est basé sur le reliquat salarial c-à-d 100 DH et ça pose beaucoup de problèmes sociaux aux consommateurs.

**Monsieur BENKADDOUR :** La question posée : à qui s'adresser ? actuellement, comme nous avons dit, en l'absence d'une loi de protection des consommateurs, d'une agence unique de contrôle, il y a plusieurs services compétents dans ce domaine et justement, malgré qu'on dit qu'il y avait des lois qui dataient depuis des années, mais il y a aussi de nouvelles lois, par exemple la loi sur l'étiquetage qui est récente et qui est très importante, aussi la loi sur la liberté des prix et de la concurrence. Cependant, ce qui nous manque dans ce domaine, c'est justement l'application et les décrets d'applications, mais je dirais que ces services de contrôle là ils ont toutes les compétences pour juger dans ce genre de comportement. Il y a aussi les associations de protection de consommateurs qui peuvent jouer un rôle de médiateur à l'amiable en l'absence actuelle de la loi sur la protection des consommateurs.

**Monsieur le Ministre :** Je dirais tout simplement, pour répondre à cette question que si dans un super marché on décide de faire payer les sachets, c'est tout à fait leur droit, ça c'est la politique commerciale ou la politique de vente d'un espace commercial, rien n'interdit qu'on facture ce qu'on veut.

Maintenant, effectivement si on affiche que tel service est gratuit et qu'on demande à le facturer, évidemment, si par rapport à ce qui est prévu dans les dispositifs légaux en terme d'étiquetage, en terme d'information du consommateur, il y a des choses qui manquent, le droit de existe soit à travers les associations soit le recours légal qui va être clairement établi.

**Monsieur Tazi :** Alors, Est ce qu'il y a auprès de votre Ministère, une liste de toutes les associations de protection des consommateurs, leurs coordonnées c-à-d la possibilité d'accéder à cette information ? est ce qu'il y a un service qui est mis à la disposition des consommateurs ?

**Madame BOUCETTA** a précisé qu'il y a déjà au niveau de notre site Web un ensemble d'information notamment les coordonnées des associations celles nous ont transmis les données, donc ce sont des informations qui sont disponibles. En plus, nous avons, avec la collaboration du Groupe l'Economiste, une page Eco-Conso qui chaque vendredi fait une publication et donne pas mal d'information sur les associations est nous espérons développer davantage ce volet.

**Monsieur Tazi** : alors la publication c'est à la fois sur l'Economiste et Assabah.

**Madame BOUCETTA** : Exactement.

**Monsieur Tazi** : Monsieur BENCHERKI vous avez une observation sur l'endettement ?

**Monsieur BENCHERKI** : Les sociétés de crédit recourent à la justice lorsque les impayés deviennent très nombreux, au départ, ce n'est pas dans leurs intérêts d'engager les actions pour les premières traites, mais nous le faisant que lorsqu'il y a un arrêt définitif de paiement.

## TABLE RONDE 2

مستهلك الخدمات و حرية الاختيار

### الطاولة المستديرة الثانية مستهلك الخدمات و حرية الاختيار

التازي:

بالنسبة للطاولة المستديرة الثانية سنتطرق لموضوع : مستهلك الخدمات و حرية الاختيار . نظرا لإحتكار بعض الخدمات من طرف شركة واحدة فالمستهلك

لا يملك حرية الإختيار و سؤالي الأول سيكون للسيد العمراوي، بما أن المكتب الوطني للسكك الحديدية يعتبر المستثمر الوحيد في مجال النقل السككي، فكيف تهتمون بالمستهلك؟ و ما هي الإجراءات التي تتخذونها لتلبية رغباته؟

**السيد عز الدين العمراوي** : مدير الإستراتيجية والتنمية بالمكتب الوطني للسكك الحديدية

يصنف المكتب الوطني للسكك الحديدية كناقل اعداد كبيرة سواء تعلق الامر بالمسافرين أو البضائع، ومنذ ثلاث تمت وبصفة عامة إعادة النظر في استراتيجية المكتب، هذه الاستراتيجية تمتد بين 2003 و 2010 ويهدف إطارها التنظيمي الجديد إلى تحسين خدمة المستهلك وكذا وضع دراسات وأبحاث سنوية او نصف سنوية تركز على الاستماع إلى المستهلك.

### التازي:

ما مدى مضاهاة خدمات المكتب الوطني للسكك الحديدية للدول الأخرى و اين يمكن تصنيف المغرب؟

يحتل المغرب مكانة لا بأس بها على الصعيد الإفريقي، والمكتب الوطني للسكك الحديدية يعتمد مؤشرات أساسية لمراقبة جودة خدمته منها الانتظام في الواقيت، مثلاً سنة 2004، التزمت 86 % من القطارات بمواقيتها، ومعايير التأخير هي كالتالي:

القطار المكوكي: تأخيره أقصاه 5 دقائق.

القطار العادي: تأخيره أقصاه 15 دقيقة.

في المناسبات الخاصة كالأعياد يصل عدد المسافرين ما بين 85000 إلى 95000 مسافر يوميا بينما يصل إلى 35000 في الأيام العادية.

في حالات الاكتظاظ من الطبيعي أن تقل جودة الخدمة لكن ضمان الأمن والسلامة هو هدفنا الأول.

أود أن أشير إلى ان وثيرة النمو في السنين الأخيرة تراوحت بين 12 % و 15 % عقب تضاعف عدد المسافرين في الثلاث سنين الأخيرة، مما شجع

المكتب على تهيئ مشاريع استثمارية كبيرة تهدف إلى اقتناء أول القاطرات في الست شهور المقبلة وكذا تزويد مدينتي سطات والجديدة بالقطارات الموكية في غضون الأشهر المقبلة.

## التازي:

السيد أحمد الأحرش، كما تعلمون ، عدد المؤسسات المالية والمكتبية كبير في المغرب وقد وصل إلى 18 مؤسسة، تتركها نفس الشروط اتجاه الزبون، هل هذا صحيح؟ وكيف لهذا الزبون ان يتجاوز هذا الاتفاق؟

## السيد أحمد الأحرش: نائب مدير الرقابة المصرفية ببنك المغرب

شكرا للسيد التازي، اود في البداية أن أقدم نفسي، أحمد الأحرش، نائب مدير الرقابة المصرفية ببنك المغرب، سؤالكم يتضمن عدة محاور أولا دور بنك المغرب، هو سلطة اشرافية مكلفة بالرقابة على الأبنك والتي عددها 18 باعتبار هناك 17 مؤسسة داخل البنك الشعبي، وكذا شركات التمويل.

الحماية الأولى التي يقدمها بنك المغرب هي جودة الخدمات المقدمة من طرف الأبنك للزبون، وهذه الجودة تتمثل في توفر حسن التسيير والقوة المالية داخل المؤسسات البنكية.

ثانيا: يقوم بنك المغرب على تأطير المهنة البنكية بمعية وزارة المالية، إذ ليس من حق أي مستثمر أن يمارس المهنة البنكية إذ لم تتوفر فيه الشروط الضرورية وعلى رأسها الاستقامة المالية، إضافة إلى ذلك هناك إطار عام تشتغل فيه الأبنك وهو إطار احترافي يتضمن مجموعة من الأنظمة مثل تقسيم المخاطر، تساهم كلها في جودة الخدمات المصرفية.

## التازي:

كيف يمكن للتعددية البنكية أن تكون في مصلحة المستهلك؟

## الأحرش:



يعكّل بنك المغرب على ضمان ا لشفافية، حيث أن جميع الأبنك وشركات التمويل ملزمة بإشهار الفوائد، العمولات وتاريخ الاستحقاقات، وذلك لتحويل حرية الاختيار للمستهلك بين كل المؤسسات البنكية، وفي نفس التوجه وكون التنافسية المعيار الوحيد بين الأبنك فإن بنك المغرب عمل على حماية المستهلك وذلك بوضع حد أو سقف لسعر الفائدة ومنذ 1967 انخفض سعر الفائدة من 20 % إلى 13.95 % .

## التازي:

السيد صالح الجمالي، كيف يمكن لحرية الاختيار أن يكون في صالح المستهلك وكيف يمكن لتعدد المستثمرين في نفس القطاع ان يعملوا لصالح المستهلك؟

## صالح الجمالي: الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك- القنيطرة

أولا أغتنم هذه الفرصة لأتقدم بتشكراتي لوزارة التجارة والصناعة على برامج التوعية والتوجيه التي تحرص على القيام بها، كما أتوجه بتشكراتي للسيد التازي لعقد هذه المائدة المستديرة باللغة العربية، ونحن أيضا ملزومين بتقديم الجودة للحاضرين.

قبل الإجابة على سؤالكم أود الإشارة إلى عدة ميادين لا تشملها المنافسة كالماء والكهرباء، فالمستهلك مجبر على قبول جميع الشروط التي تفرضها الشركات المسيرة، كذلك في قطاع النقل فهناك غياب المنافسة وعدم توفر ظروف الراحة والأمان في عدة وسائل النقل كالحافلات والطاكسيات الكبرى.

وأیضا هناك غياب المنافسة في قطاع الهاتف بما فيه النقل والثابت قطاع الصحة أيضا، فالمستهلك مجبر على التوجه إلى ذلك المستوصف الصغير بجوار بيته. إذن بصفتي عضوا في جمعية حماية المستهلك وكذلك تاجرا في المواد الغذائية اتوجه بدعوة كافة ا لتجار والصناع والخدمات لمراقبة جودة ما يقدمون للمستهلك، ونحن ننتظر خروج قانون حماية المستهلك إلى حيز الوجود لحماية جميع طبقات وشرائح المستهلك الاجتماعية.

## التازي:

إذن تقترحون كحل، محاربة الاحتكار، تشجيع المنافسة و فتح السوق أمام شركات منافسة؟

### الجمالي:

نعم، يجب فتح السوق للمنافسة النزيهة، وخصوصا القطاعات التي يحتاج إليها المستهلك بكثرة، كالنقل مثلا، وبهذه المناسبة اشكر السيد ممثل المكتب الوطني للسكك الحديدية على التوضيحات التي تقدم بها وأود أن أثير بعض ملاحظاتي كغياب خدمة المستهلك المسن في محطات القطار.

وفيما يخص القطاع البنكي لازلنا نعاني من غياب الشفافية، وكذا صعوبة تغيير البنك وحرية التنقل من بنك لآخر، لذا أطلب تحسين هذه الوضعية وإعادة النظر في طريقة التعامل مع المستهلك.

### التازي:

كما ذكرتم سيد الجمالي، فهذا المشكل مطروح أيضا في الدول الغنية كفرنسا، سيد بالمحي ما رأيكم في هذا الموضوع وهو حماية المستهلك أمام الاختيار، كيف ذلك؟ وماهي المجالات التي ترون أنها تستلزم تطورا في بلادنا؟

**السيد محمد بلماحي : رئيس العصبة الوطنية لحماية المستهلك**

**بالمغرب**

أود في البداية أن أشكر وزارة الصناعة والتجارة على تنظيم هذا اليوم التحسيسى فحماية المستهلك تهم كل القطاعات وليس الصناعة والتجارة فقط.

ونحن في العصبة الوطنية لحماية المستهلك التي أنشأت سنة 1996 طالبنا بإنشاء مدونة لحقوق المستهلك والتي مع الأسف لم تر النور بعد وبلادنا والله الحمد تعرف منذ إنشاء قانون العقود والالتزامات سنة 1993، تعرف غزارة في القوانين التي تحمي الاقتصاد الوطني ولكن إزالة الحواجز الجمركية يستلزم الاسراع بإخراج قانون حماية المستهلك إلى حيز الوجود كي تحمي المستهلك وتقوي تنافسية التاجر والصانع.

وأود أن أشير أيضا أن هناك خلطا بين حماية المستهلك والدف اع عن المستهلك فليس للتجار والصناع الحق في الانخراط في جمعيات حماية المستهلك بما أن حركة حماية المستهلك تهدف إلى توعية وتحسيس هؤلاء التجار والصناع والخدماتيين.

### التازي:

هل تقصد أن ليس لممارسي التجارة أو الصناعة أو الخدمات ان يكونوا عضوا في جمعية أو مؤسسة لحماية المستهلك؟ لأنه من الضروري توفر مصدر للعيش قبل ممارسة العمل الجمعي.

### بلماحي:

في فرنسا، هناك متطوعين يعملون في حماية المستهلك وليسوا من التجار أو الصناع أو لخدماتيين، أقول حماية المستهلك وليس الدفاع عن المستهلك لأن الدفاع يكون عقب تعرض المستهلك للغش أو غيره فعليه اللجوء للمصالح المختصة تحت لواء جمعية شريطة أن تكون لها صبغة المنفعة العامة وجمعيتها طالما طالبت بها لكن لم يتأني لها الحصول عليها بعد.

فيما يخص النقل السككي، صحيح أن القطار المغربي في تحسن، لكننا لم نسمع بعد عن زيادة في الخطوط، عن أثمان مهمة وعن تحسين ظروف وجودة الخدمة المقدمة من طرف المكتب الوطني للسكك الحديدية.

بخصوص الخدمة البنكية، صحيح أن الدولة قامت بمجهودات جبارة لحماية الاقتصاد، لكن تبقى حماية المستهلك متأخرة نسبيا نظرا لنسبة الأرباح المرتفعة التي تفرضها البنوك على القروض مما يثقل عاتق المستهلك بالديون ولذلك انعكاسات اجتماعية خطيرة كالطلاق وغيره، لذا أناشد جميع الهيئات من أجل اتخاذ تدابير للإسراع بإخراج قانون حماية المستهلك إلى حيز الوجود.

العراوي : ( جوابا على الأسئلة).

اشكر الأخ الجمالي على لفت نظرنا لمسألة مساعدة المسنين ف  
محطات القطار وسنعمل على تحقيقها في برامجنا المستقبلية.

أود أن اشير أن المكتب يتخذ وجهة خاصة تركز على الاستماع إلى  
المستهلك تهدف إلى تحسين ظروف السفر، و قد تم إحداث خلية خاصة باستقبال  
شكايات الزبناء لتحسين جودة الخدمة. وفي إطار الإنجازات، تم تحقيق تثنية السكة  
الحديدية إلى مكناس وستتم التثنية إلى فاس نهاية 2007 حيث سيصبح ممكنا قطع  
المسار فاس – الدار البيضاء في 3 ساعات و 10 دقائق إلى 3 ساعات و 15 دقيقة،  
أيضا انجزت التثنية إلى سيدي العيدي اتجاه سطات وإجري تسريع المسار سيدي  
يحي- بالقصيري الذي سيمكن من ربح 15 دقيقة.

وأود ان اشير أيضا ان هناك برنامجا استثماريا جاهزا للدراسة، هذا  
البرنامج سيمكن من تنمية السكة الحديدية إلى مدينة طنجة.

### التازي:

سيد الحرشي، فيما يخص العقود البنكية، اغلبيتها مستعصية الفهم سيما  
وان نسبة الأمية مرتفعة، لذا فإن المستهلك يوقع دون فهم م مضمون العقد، فهل  
الحل فما نظركم؟

### الأحرش:

اعطى بنك المغرب تعليماته لجميع البنوك بتوضيح كافة العمليات  
الرئيسية على بيان الحساب، كما أقر مبدأ التنافسية بين الأبنك لذا ألزم كل  
المؤسسات البنكية على الا يكون سعر الفائدة أقل من مستوى معين ( تفادي  
(Dumping)

### التازي :

هل يشكل ذلك خطرا على المؤسسة؟

### الأحرش:

الاقتصاد الوطني يقوم على الجهاز المصرفي، إذن وجب حماية المستهلك والمستثمر معا.

إضافة إلى ذلك، يقوم بنك المغرب بدور الوساطة ( وساطة جبية ) في حالات النزاعات بين المستهلك والمؤسسة البنكية وذلك في إطار محدود ودون تدخل في المهام، فهي لا تقوم بدور المحاكم مثلا أو السلطات.

### صالح الجمالي:

أود أن أورد على تدخل السيد بلماحي، إذ اظن أننا لا يمكننا إقصاء التجار والصناع والخدماتيين من العمل الجمعي، فكلهم يعتبرون مستهلكين قبل كل شيء، فإقصاء المهنيين يعني إقصاء الطبيب والمحامي وغيرهم، فهم مطالبون بمعرفة حقوقهم وواجباتهم كمستهلكين وخدماتيين.

وأنا كعضو في جمعية حماية وتوجيه المستهلك، يرجع الفضل الكبير لهذه الجمعية علي لما تعلمته من هذا العمل الجمعي، مع أنني تاجر ومطالب بتقديم الجودة للمستهلك.

### النقاش:

**محمد بنقدور:** محمد بنقدور، سأدخل كمستهلك سافر من وجدة إلى الدار البيضاء قصد المشاركة في هذه المائدة المستديرة وبطبيعة الحال سأنتقل في القطار. أولا بخصوص موضوع هذه المائدة المستديرة : المستهلك وحرية الاختيار، فلن نتكلم عن حرية الاختيار لابد من وجود عدة اختيارات وفي مجال النقل السككي لا يوجد سوى اختيار وحيد وهو المكتب الوطني للسكك الحديدية، ونحن نؤمن أن الرقي والتطور يستدعي إشراك الجدميع من أجل تحسين الخدمة، والاستماع إلى المستهلك له دور كبير في ذلك.

والزبون في المكتب الوطني للسكك الحديدية يعاني من عدة مشاكل كنقص في العربات المزودة بأسرة، إذ يستوجب الحجز اسبوعا قبل موعد السفر وكذلك الخلل الدائم في جهاز الحاسوب مما يعرقل اقتناء التذاكر من قبل الزبناء.

ونحن نعزي شخصيا هذا النقص في الجودة إلى غياب التنافسية، إذ بحضور التنافسية ستكون البرامج الاستثمارية محققة في أقرب الأجل، إذن وجود الاختيار رهين بوجود المنافسة.

بالنسبة للقطاع البنكي، استمعنا منذ قليل إلى تدخل رئيس جمعية شركات التمويل وعلّمنا أن هناك توحيد قانون ميثاق بين جميع الشركات وهذا ما لا يوجد فعليا في المعاملات البنكية وأود ان أصحح مغالطة فقد ذكر منذ فترة أن سعر الفائدة في فرنسا أعلى من سعر الفائدة في المغرب، وذلك غير صحيح، لأن سعر على الفائدة في فرنسا يتضمن تكاليف الملف ومصاريف اخرى على العكس مما هو عليه الحال في بلادنا إذ تثقل البنوك كاهل المستهلك بالفوائد وتفرض عليه بعض الشروط كالانخراط في رأسمال المؤسسة وشراء الأسهم.

على ذكر المنافسة، أود ان أعطي مثلا باتصالات المغرب التي لها منافس آخر، فكيف يتصرف المستهلك أمام اختيار ان؟ وماهي المعايير التي يتخذها لإختياراته؟ فبهذا الصدد أو في البداية أن أشير إلى ان المستهلك غير مخبر في هذا المجال، فمثلا كيف يقتني المستهلك الهاتف المحمول؟ المستهلك على جهل بمعيار ضروري في هذا المجال وهو نسبة الإمتصاص الخاصة (taux d'absorption spécifique) والتي تضر بصحة المستهلك إذا كانت مرتفعة، أيضا هناك قضية الهاتف المحمول المجاني، فعندما يريد الزبون فك العقد يلزم عليه أداء ثمن الهاتف وهو ما يشكل اشهرا مغالطا للمستهلك.

إذن أعود وإكد على ضرورة اشراك الجميع، فالكل مستهلك والمستهلك هو المراقب الأول والأخير لجودة المنتوجات والخدمات.

### عبد الوهاب زروال: الجمعية الوطنية لحماية المستهلك بمراكش

عبد الوهاب زروال من الجمعية الوطنية لحماية المستهلك بمراكش، لدي بعض التساؤلات، بالنسبة للممرات السكنية المحروسة، هناك العديد منها غير محروس كمر بمدينة خريبكة مما أدى إلى إصابة العديد من المواطنين فأنا اتساءل مع المسؤول عن حراسة هذه الممرات؟ هل المكتب الوطني للسكك الحديدية أو الجماعات المحلية؟

بخصوص القطارات، مشكل التأخر والاكتظاظ يقع خارج أيام العيد أيضا والتأخير يمكن ان يتجاوز الساعتين، فأعود لأتساءل هل للمواطن تعويض عن ذلك التأخير؟

بالنسبة للأبنائك، فكل عملية يليها اقتطاع، إذن اود أن أفهم هل طريقة الاقتطاعات موحدة بين الأبنائك ام لكل بنك طريقته الخاصة في ذلك؟

بالنسبة لميدان الاستهلاك، فهو يتطلب مشاركة الجميع وجمعيات حماية المستهلك تكون فعالة وتستمد قوتها من استقلاليتها ومن عدد المنخرطين الممثلين لها.

**محمد أوحسين: الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقيطرة**

محمد أوحسين من الجمعية المغربية لحماية وتوجيه المستهلك بالقيطرة، أتقدم بالشكر لوزارة الصناعة والتجارة لتنظيم هذا اليوم التحسيبي لفائدة المستهلك.

اود في البداية أن اشير انتباه الحضور إلى اهمية التخصصات داخل جمعية حماية المستهلك فوجود مختص في الخبز ومختص في العجائن ومحامي وطبيب و ... إلخ. يمكن من فهم أي إشكالية مطروحة أو شكاية من طرف المستهلك زمعرفة مدى صواب او خطأ المشتكي.

في المحور الثاني سأتطرق إلى النقل السككي، فمشاكل هذا القطاع عديدة ومنها انعدام الأمن والراحة بالنسبة لبعض المحطات كمحطة بن سليمان وبلنسبة للأبنائك، نسبة الفائدة موحدة وتفرض من طرف كل الأبنائك بطريقة موحدة، فأين حرية اختيار المستهلك للخدمة المناسبة له في ظل غياب معايير الاختيار واخبار المستهلك؟

**عبد العزيز كوجي:**

في نفس السياق، ودون ذكر المشاكل السالفة الذكر، أود أن أشير إلى مسألة برمجة الرحلات (الدار البيضاء- مراكش مثلا) فهناك عدد غير كافي من الرحلات المخصصة لهذا الخط.

فيما يخص قطاع البنك، هناك ضغوطات تمارس على المستهلك من طرف الأبنك كإلزامية فتح حساب في بنك في حالة القرض وكذا الإمضاء على بياض عند أخذ القروض وهذا ما يشكل خطرا كبيرا على المستهلك.

بالنسبة للخدمات الأخرى والتي لا تتضمن عقود إدعان كعلاقة الطبيب بالمستهلك، ليس هناك عقد و أود ان أشير إلى ضرورة التفريق بين الخطا الطبي والخطأ المهني، أيضا علاقة المحامي بالمستهلك هي علاقة شفاهية وليس هناك أي عقد مكتوب وللمحامي كامل حرية التصرف اتجاه ملف موكله.

### **الحسن الطواسي: رابطة الدفاع عن حقوق المستهلك بطنجة:**

أولا اتقدم بالشكر للسيد التازي، أود بدوري ان أتطرق إلى قطاع النقل السككي، إلى حد يمكن ان نتكلم عن الجودة في غياب الاستثمارات الهادفة في هذا المجال؟ ولماذا نخص مناطق بالتنمية السككية دون الأخرى.

بالنسبة للقطاع البنكي يجب معرفة توضيح العقود للزبناء وتبسيطها حتى يتسنى لهم معرفة مالهم وما عليهم قبل أي إمضاء فعلي.



## **TABLE RONDE 3**

**Le consommateur et les services concédés**

## LA TROISIEME TABLE RONDE :

### « LE CONSOMMATEUR ET LES SERVICES CONCEDES »

La troisième table ronde avait comme thème : « le consommateur et les services concédés » et a connu la participation de :

- M. Ahmed DINIA, Directeur de l'Eau et de l'Assainissement, Ministère de l'Intérieur ;
- M. Guy CANAVY, Directeur Général de la Lydec ;
- M. Abderrahim CHATBI, Conseiller de la société groupement VIZCAINO JYPESA BEJAR MAROC, gestionnaire des nouveaux abattoirs de Casablanca ;
- M. Khalid CHROUATE, Président Directeur Général de la société M'DINA BUS de Casablanca ;
- M. Abdelouahab ZEROUAL, Président de l'Association Marocaine du Consommateur de la Région Tensift Al Haouz – Marrakech.

Le déroulement de cette troisième table ronde est comme suit :

- **Question à M. Ahmed DINIA, Directeur de l'Eau et de l'Assainissement, Ministère de l'Intérieur** : Quel est le bilan de la concession dans notre pays ?
- **Réponse** : premièrement, il y a une différence entre la gestion déléguée et le service concédé. Pour le moment, il n'existe pas de bilan précis de l'impact des services délégués, car c'est une tendance nouvelle qui vient de s'installer au Maroc : le transport urbain qui est transféré au privé ainsi que l'eau, l'électricité, l'assainissement, la récolte des déchets et prochainement le traitement des déchets solides. Une étude sera menée dans ce sens, en partenariat avec la Banque Mondiale pour mesurer le degré de satisfaction des

clients et l'impact de cette opération. En effet, les collectivités locales procèdent à la délégation de ces services de proximité dans le cadre de la nouvelle charte communale, pour surmonter les difficultés au niveau de la gestion qui est parfois très compliquée et par faute de moyens financiers. Cette délégation a contribué à l'amélioration de la qualité et l'efficacité des services.

- **Question à M. Guy CANAVY, Directeur Général de la Lydec :** qu'est ce que cette gestion déléguée a apporté concrètement au consommateur ?

- **Réponse :** la réalisation d'enquêtes trimestrielles en terme de satisfaction du client et d'attente sont passées en 8ans d'un taux de 50% à 90%, et les clients de plus en plus exigeants acceptent de payer le prix de la qualité. Ainsi les efforts sont axées sur l'amélioration de la qualité du service : la diminution des files d'attente (qui sont passées de 4 h à un quart d'heure), le traitement des points vulnérables (qui ont diminué de 50 à 10), les coupures d'électricité dont le nombre a été divisé sur trois et la création prochaine de nouveaux services : espace clientèle , kiosque pour le paiement, centres d'appels clientèle. Pourtant, le client exige davantage l'amélioration de la qualité du service avec de nouvelles attentes, d'où le développement d'un plan d'action de la Lydec : Massira 2007.

- **Question à M. Abderrahim CHATBI, Conseiller de la société groupement VIZCAINO JYPESA BEJAR MAROC, gestionnaire des nouveaux abattoirs de Casablanca :** la viande est un produit essentiel de consommation, la comparaison entre les abattoirs anciens et nouveaux de Casablanca est claire, comment peut-on mesurer cette amélioration de la qualité, est ce que la sécurité alimentaire est garantie ?

- **Réponse :** la comparaison entre l'ancien abattoir et le nouveau n'est pas à faire ni dans la forme ni dans le service. La nouvelle unité est dotée d'une capacité de production de 8000 tonnes va couvrir les besoins des habitants de la ville de Casablanca pendant 20 ans, reste que ce seuil n'est pas encore atteint. Pour ce qui est de la sécurité alimentaire, elle est tout à fait garanti. Tout a changé dans les nouveaux abattoirs de la réception au système de codification et d'abattage, la gestion de la trésorerie pour la commune et le gestionnaire. Pourtant, l'abattage clandestin reste un grand problème et représente un vrai danger pour le consommateur, d'où le rôle important que peuvent jouer les Associations de Protection du consommateur dans ce sens à travers une campagne de sensibilisation sur ce fléau.

- **Question à M. Khalid CHROUATE, Président Directeur Général de la société M'DINA BUS de Casablanca :** il a été toujours question des problèmes du transport urbain dans une ville comme Casablanca, on a noté avec satisfaction l'expérience à Marrakech où un opérateur privé (Alsa) a fait de bonnes choses et le client est satisfait. Qu'est ce que vous avez prévu en terme de programme d'investissement pour améliorer la qualité du transport urbain à Casablanca ?

- **Réponse :** à Marrakech c'est une concession et non pas une gestion déléguée et il existe une différence entre les deux. La gestion déléguée est un contrat ou une convention où tous est prévus à l'avance : un programme d'investissement et une tarification sur lesquelles l'entreprise s'engage. C'est un contrat clair entre le gestionnaire, la partie délégante et le ministère de tutelle avec la présence d'un service permanent de contrôle et un comité de suivi qui résout les problèmes rencontrés. C'est une forme d'association entre l'autorité délégante et le déléguant. Pour la concession, l'entreprise travaille en autonomie et sans l'existence de contrôle direct des autorités de tutelle ni celle de l'organisme concédant. La société M'DINA BUS a démarré le 1 novembre 2004 avec 400 bus en circulation et elle envisage de lancer un appel d'offre pour l'achat de 800 bus neufs (1<sup>er</sup> contrat d'Afrique en transport urbain), elle s'inscrit comme une société citoyenne en favorisant les fournisseurs locaux, l'investissement et la création de l'emploi (en plus elle a conservé la totalité des employés de la RATC et essaye de les mettre à niveau et de les former). La société a comme principal objectif irriguer la ville et satisfaire le consommateur dans un domaine très concurrentiels par les différents moyens de transport en plus d'une faible tarification (moyenne de 2,50 DH /TTC).

- **Question à M. Ahmed DINIA :** quelles sont les dispositions que vous prenez pour garantir la bonne qualité du service au client final, la bonne tarification et la bonne information ?

- **Réponse :** la préoccupation pour protéger le citoyen se traduit au niveau des contrats de gestion déléguée qui fixent les conditions du service, les droits des usagers et les droits de l'autorité délégante. De même, les Collectivités Locales en générale fixent des objectifs supérieurs à ce qu'elles réalisent en qualité du service, elles sont toujours réticentes pour toute hausse de tarification. Quand il s'agit d'un service primordial, l'obligation d'anticiper les attentes du consommateur (qui exige de plus en plus un service minimal ou une efficacité du service) incombe au gestionnaire délégué. Aussi, il existe une grande asymétrie entre les grands groupes privés et les collectivités locales au niveau de l'expertise, des outils de gestion et des capacités financières, d'où la nécessité d'instaurer des règles de régulation, de suivi et de contrôle. Dans ce sens, plusieurs actions seront développées en partenariat avec la Banque Mondiale et la Communauté Européenne pour renforcer les compétences et l'expertise des élus et des comités de suivi et de contrôle, et ce afin d'équilibrer les capacités des Collectivités Locales et les sociétés privés. Pour ce qui concerne l'arsenal juridique déjà existant, on cite la Loi de la liberté des prix et de la concurrence, la Loi de la répression des fraudes, le Dahir portant obligations et contrats en plus de l'arsenal juridique lié au Droit Administratif et au Droit Commercial. En ce moment, un projet de loi sur la gestion déléguée est élaboré suite aux besoins exprimés par l'ensemble des partenaires (les autorités publiques, les opérateurs privés, le gestionnaire délégué et l'autorité délégante). Ce projet de loi a pour objectif de créer un cadre institutionnel clair et précis pour une meilleure transparence quant à l'attribution des contrats, au mode de concurrence et aux critères d'éligibilité. Le but étant aussi de

sauvegarder les intérêts du citoyen, défendre les usagers et les intérêts des investisseurs. Il y a lieu de signaler que le benchmarking permet de veiller à la qualité du service proposé au consommateur dans le cas des monopoles car la compétition se crée aussi dans la comparaison. Enfin, Il y a aussi le rôle de la loi sur la protection du consommateur et des association de protection du consommateur dans la protection des intérêts du consommateur dans les contrats liant le gestionnaire délégué et l'autorité délégante car il n'y a pas lieu de négliger d'avantage l'utilisateur (le consommateur). Ce partenariat ne pourra être réussi sans une confiance qui doit s'installer entre les différentes parties.

- **Question à M. Abdelouahab ZEROUAL, Président de l'Association Marocaine du Consommateur de la Région Tensift Al Haouz – Marrakech** : selon vous, qu'est ce qu'il va falloir faire pour protéger les droits du consommateur face à ces contrats délégués, quels sont les risques auxquels sont confrontés les consommateurs et comment se prémunir contre ces risques ?

- **Réponse** : normalement, le consommateur ne doit pas faire la distinction entre un service délégué ou pas, il s'intéresse seulement à la qualité du service, l'accessibilité, la tarification, la nature de la facture et les problèmes liées à l'accueil et à la gestion du service. En effet, il s'intéresse aux résultats du service plutôt que la nature de celui qui gère le service. Aussi, les services publics ont des missions et des objectifs qu'il faut respecter pour répondre au mieux aux attentes des consommateurs : la flexibilité du service et le dynamisme qui doit être évolutif en fonction du temps, l'accessibilité au service sans marquage social (sans distinction entre les catégories sociales), la pérennité du service (la continuité du service avec la garantie de son non interruption) et la qualité du service proposé au consommateur. Ainsi, le consommateur sera satisfait même si cette satisfaction est relative du fait que les besoins de ce dernier évoluent toujours avec la temps. Pour ce qui concerne les contrats délégués, l'un des attentes le plus urgent du consommateur est la transparence dans la gestion : le consommateur doit être régulièrement informé, consulté et intégré dans la prise de décision du mode de gestion car cette prise de décision ne relève pas d'un seul acteur mais elle concerne tout le monde.

- **Remarque** : en fait, les opérateurs présents ici privés ou publics aimerait avoir des interlocuteurs sérieux, fiables, structurés et organisés qui peuvent parler au nom du consommateur, ils les cherchent et ne les trouvent pas malgré l'existence de plusieurs Associations de Protection du Consommateur.

- **Réponse de M. Abdelouahab ZEROUAL** : au niveau régional, il existe des associations de protection du consommateur qu'il faut intégrer par exemple dans les commissions à l'intérieur des collectivités locales et des communes comme observateur pour recueillir leurs points de vue et exprimer les attentes du consommateur. Tandis qu'au niveau national, il existe une Confédération des Associations de Protection du Consommateur qui vient de démarrer et va s'élargir pour les autres associations à travers tout le Royaume.

Mais sans une structure légale créer par l'Etat qui doit regrouper l'ensemble des acteurs du domaine, on peut pas intervenir d'une façon efficace pour protéger le consommateur (création d'un Conseil National de Consommation).

- **Réponse de M. Guy CANAVY** : je suis d'accord avec ce qui est dit. Effectivement si le consommateur est représenté par des associations de protection de consommateur développées et bien structurées, elles deviendront des interlocuteurs valables pour nous (les opérateurs) et nous pouvons créer ainsi de vrais partenariats que ce soit avec les consommateurs à travers elles et les autorités locales. Dans ces contrats de grand terme de 20 à 30 ans comme le nôtre si une partie n'est pas satisfaite par exemple : le consommateur ne voit pas le service s'améliorer, les autorités locales ne remarquent pas que les infrastructures sont développées et bien entretenus, les employés n'aperçoivent pas que les conditions de travail, de fonctionnement, de formation et de rémunération s'améliorent, les actionnaires ne perçoivent pas une juste rémunération, le contrat va s'arrêter directement. Justement notre groupe a vécu une expérience pareille dans l'Argentine où l'Etat Argentin n'a pas respecté ses engagements concernant un problème de parité Dollar/Peso.

### **SYNTHESE DU DEBAT :**

Les principales idées- forces à retenir à travers le débat effectué lors de cette troisième table rondes sont comme suit :

- Les services rendus au consommateur devront être orientés vers la satisfaction du client ;
- Le rôle important que peuvent jouer les Associations de Protection du Consommateur dans l'écoute client, élément clé pour l'amélioration des services afin de mieux répondre aux besoins et attentes du consommateur;
- L'importance de se doter d'une démarche ou méthode de mesure du degré de satisfaction du client basée sur des techniques et principes scientifiques : des enquêtes périodiques, des questionnaires et des sondages ciblés... ;
- La protection du consommateur dans le domaine des services mérite d'être renforcée surtout avec l'évolution que connaît ce secteur ces dernières années (délégation ou concession, privatisation) ;
- L'importance d'assurer une meilleure transparence au niveau des contrats délégués ou services concédés, du système de facturation et lors du travail des comités de suivi et de contrôle ;
- Le développement de plusieurs actions en faveur du consommateur de la part de certains opérateurs privés (Lydec, M'DINA BUS de Casablanca, la société Groupement VIZCAINO

JYPESA BEJAR MAROC...) notamment : l'information crédible, la facture détaillée, la création de bureaux de doléances et l'amélioration de l'accueil etc.