

## OUTIL 6

# Interaction avec le secteur d'activité

**L'INTERACTION AVEC LE SECTEUR D'ACTIVITÉ CONSISTE EN UN** échange direct et en un dialogue entre les Superviseurs des pratiques du marché (MCS) et les prestataires de services financiers (PSF) ou les associations du secteur d'activité. Il s'agit d'un outil clé que les MCS utilisent pour recueillir des informations sur l'évolution du marché, comprendre les pratiques des marchés émergents et les risques encourus par les consommateurs et se renseigner sur les risques et les opportunités qui existent dans l'environnement opérationnel plus large des PSF qui peuvent avoir un impact sur les consommateurs. Les risques et les opportunités peuvent inclure, par exemple, une détérioration des conditions macroéconomiques ou des développements de technologies perturbatrices.

Un MCS peut interagir avec les acteurs du secteur d'activité de différentes manières. La méthode la plus courante consiste en des discussions bilatérales avec des PSF distincts, par téléphone, lors de réunions en face à face ou par voie numérique (par exemple, par courriel). Idéalement, ces activités sont systématiques et intégrées à la planification de la supervision dans le cadre de la supervision axée sur l'institution. D'autres types d'interactions avec le secteur d'activité visent à recueillir des informations sur le marché afin d'acquérir une compréhension approfondie mais nuancée des marchés, de leur mode de fonctionnement et des résultats pour les consommateurs générés par les PSF et les tiers qui y participent.

## Avantages et opportunités

Les décideurs politiques, les régulateurs et les superviseurs ont recours à l'interaction avec le secteur d'activité pour faciliter le dialogue avec les entités supervisées et les nouveaux PSF afin de mieux comprendre leurs caractéristiques, les risques émergents et l'évolution du marché.

L'interaction avec le secteur d'activité présente des avantages considérables, tant pour l'amélioration de la pratique du marché que pour l'atténuation des risques liés aux objectifs réglementaires qui sont ci-après énumérés :

- **Simplicité et facilité de mise en œuvre** : Les activités d'interaction de base du secteur d'activité sont simples et faciles à mettre en place. Ces initiatives nécessitent principalement des tâches en matière d'organisation et de tenue de dossiers et la préparation de discussions techniques.

- **Proactivité** : Elle permet à un MCS d'obtenir des informations plus approfondies et de mieux comprendre les risques émergents ou croissants et les évolutions du marché, notamment celles liées aux produits, services, canaux et modèles commerciaux innovants.
- **Approfondissement** : Un MCS peut utiliser l'interaction avec le secteur d'activité pour recueillir des informations sur le marché qui approfondissent ses analyses préliminaires ou pour obtenir des informations, selon les besoins.
- **Exhaustivité** : Elle peut aider un MCS à obtenir des PSF des informations uniques qui complètent les informations initiales ou limitées disponibles.
- **Flexibilité** : Il offre à un MCS la flexibilité nécessaire pour aborder un éventail de problèmes avec le secteur d'activité.
- **Efficacité de la supervision** : Elle peut renforcer le travail global de surveillance du marché d'un MCS. Par exemple, le MCS peut recueillir des informations précoces pour l'élaboration ou l'amélioration de la politique, de la réglementation ou des directives en matière de supervision, telles que les exigences réglementaires en matière d'établissement de rapports. Il peut également renforcer les buts ou objectifs clés qui sous-tendent la surveillance du marché, tels que l'amélioration par les PSF de la gestion des risques de comportement ou l'intégration des résultats pour les consommateurs dans la culture d'entreprise.

**Encadré 1 : « Intervention du Bureau du contrôleur des devises (OCC) des États-Unis sur les avantages de l'interaction avec le secteur d'activité »**

« Le dialogue permanent avec toutes les parties prenantes permet à l'OCC de se tenir au courant des tendances et des développements actuels, de mieux comprendre l'évolution des besoins des consommateurs de produits et services financiers et de solliciter les retours d'information des parties prenantes. La sensibilisation permet également au bureau de servir de ressource plus efficace et de promouvoir la sensibilisation et la compréhension des attentes de l'OCC. »

Source : [Recommandations et décisions relatives à la mise en œuvre d'un Cadre pour l'innovation responsable](#) (CCO, 2016)

Pour de plus amples informations, voir le document intitulé « Focaliser davantage la réglementation de la protection du consommateur sur le client » (CGAP, 2020) ;

- **Retour d'information** : Il permet à un MCS de discuter et de recevoir un retour d'information supplémentaire de la part des PSF sur une politique, une réglementation ou une directive nouvellement publiée ou réformée, en rapport avec ses objectifs de supervision.
- **Diffusion** : Il facilite la diffusion des résultats des activités de surveillance du marché et la communication des attentes des superviseurs. Il peut faciliter l'annonce d'une action de supervision imminente (par exemple, les points centraux d'un examen thématique) ou émettre un avertissement subtil par le biais de la persuasion morale par laquelle un MCS atténue de manière informelle les problèmes présumés de pratique du marché.

## Caractéristiques de cet outil

L'interaction avec le secteur d'activité peut être structuré autour de produits, services ou questions spécifiques, ou par type de prestataire de services. Il peut revêtir de nombreuses formes structurées, notamment :

- des réunions publiques ouvertes avec diverses parties prenantes (par exemple, des conférences sur les marchés financiers) ;
- des ateliers ou des tables rondes auxquels les représentants des PSF sont invités ;
- des réunions périodiques institutionnalisées avec les représentants des organismes du secteur d'activité (par exemple, les associations du secteur d'activité, les PSF distincts). Pour un MCS qui commence à peine ses efforts de surveillance des pratiques du marché, ce type d'interaction peut être mis en place en fonction du risque, en ciblant des PSF particuliers pour des échanges récurrents ou ponctuels. Par exemple, la Bankgo Sentral ng Pilipinas (BSP, la banque centrale des Philippines) maintient un comité sur la politique de supervision des banques - une plateforme qui permet à la BSP et aux membres du secteur d'activité de discuter des tendances qui ont suscité des préoccupations en matière de surveillance ;
- des facilitateurs d'innovation (par exemple, des bureaux dédiés aux technologies financières, des centres d'innovation, des lignes d'assistance téléphonique) qui permettent à la fois aux régulateurs et aux innovateurs de discuter des nouvelles technologies, des nouveaux services et des nouveaux modèles commerciaux. Ces interactions aident les régulateurs et les superviseurs à identifier les problèmes émergents, ce qui peut également contribuer à l'élaboration de politiques. Étant donné que les facilitateurs d'innovation ne sont généralement pas mis en place par un MCS, leur pertinence pour les MCS accroît lorsque les MCS tirent des enseignements de ces initiatives ;
- les bacs à sable réglementaires, qui sont parmi les types de facilitateurs d'innovation les plus répandus. Un bac à sable peut aider un régulateur à décider d'une approche réglementaire envers une innovation en élaborant des données probantes sur la façon dont l'innovation fonctionne sur le marché et les résultats qu'elle produit. Pour de plus amples informations, consultez le guide technique du CGAP intitulé : « Comment construire un bac à sable réglementaire » et le centre de connaissances du CGAP [cgap.org/RegulatorySandbox](http://cgap.org/RegulatorySandbox) ;
- les groupes consultatifs. Ces panels statutaires ou volontaires de représentants du secteur d'activité se réunissent de façon régulière et fournissent à une autorité du secteur financier des conseils directs et un retour d'information sur son travail de politique, de réglementation et de supervision ; et
- le partenariat avec les associations du secteur d'activité. Les associations du secteur d'activité et les MCS ont souvent un intérêt commun à garantir des mécanismes adéquats pour l'interaction avec le secteur d'activité. Dans certains pays, les MCS collaborent avec les associations du secteur d'activité existantes afin de développer, renforcer ou contrôler les codes de conduite, les lignes directrices, les procédures de surveillance, les formations et les autres ressources des membres (par exemple, le Réseau des institutions de microfinance en Inde et l'Association des institutions de financement du développement communautaire).

## Comment utiliser cet outil

Les MSC peuvent organiser un large éventail d'activités d'interaction avec le secteur d'activité pour recueillir des informations sur le marché de manière structurée. Les étapes clés qu'un MCS peut suivre lorsqu'il adopte cet outil sont les suivantes :

1. fixer des objectifs de supervision précis en ce qui concerne l'interaction avec le secteur d'activité ;
2. déterminer les types d'acteurs qui peuvent participer (par exemple, toutes les associations du secteur d'activité ou un sous-ensemble d'entre elles, tous les PSF supervisés, les PSF d'un sous-secteur, tous les PSF supervisés qui offrent un type de produit particulier, les nouvelles entités) ;
3. indiquer le type de personnel PSF qui doit participer. Cette étape peut varier en fonction de l'objectif, du type d'interaction et du sujet soulevé dans une activité spécifique ;
4. établir des règles d'interaction précises et transparentes pour les participants du secteur d'activité (par exemple, la confidentialité, l'absence de représailles, la transcription de la réunion) ;
5. formaliser l'engagement à la fois au sein d'un MCS - par son incorporation dans la planification de la supervision et la désignation du personnel responsable - et avec les acteurs du secteur d'activité par le biais de communications officielles du MCS ;
6. établir la fréquence de l'engagement, qui peut être ajustée au fil du temps ; et
7. élaborer un processus de retour d'informations et d'évaluation pour évaluer les résultats et les faiblesses de la mission et affiner l'approche pour les missions futures.

## Limites de cet outil

- **Consommation intensive de ressources** : l'engagement efficace des acteurs du secteur d'activité à des fins de surveillance du marché peut exiger beaucoup de ressources de la part d'un MCS. S'agissant des activités de base, l'intensité peut mettre l'accent sur les tâches administratives qui garantissent la participation des membres clés du personnel des PSF et la tenue de dossiers contenant les détails des réunions, généralement à l'aide d'un système de gestion informatique d'entreprise standard. La tenue de dossiers permet de conserver les idées et les informations clés échangées, notamment l'évolution des points de vue sur le marché au fil du temps et de faciliter l'analyse ultérieure des informations recueillies sur le marché. Une plus grande allocation de ressources qualifiées est nécessaire pour les activités plus avancées, par exemple, la dotation en personnel des bacs à sable réglementaires ou d'autres facilitateurs d'innovation.

Une surveillance efficace du marché nécessite une solide combinaison d'outils, notamment les outils de base tels que l'analyse des rapports réglementaires traditionnels. Les différents outils se complètent et se renforcent mutuellement et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MSC se sert des outils, les combine avec d'autres éléments et prend des mesures en temps opportun pour susciter des changements dans les pratiques du marché, réformer les réglementations, clarifier les attentes en matière de supervision et sanctionner les mauvais comportements.

- **Capture réglementaire** : les MCS doivent être conscients du risque de corruption et de capture réglementaire lorsqu'il existe une opportunité pour les institutions supervisées d'exercer une influence excessive sur un MCS par le biais d'un engagement direct. Un superviseur « captif » agit principalement dans l'intérêt des PSF plutôt que conformément à son mandat. Une source de capture réglementaire peut être une porte tournante d'employés qui passent d'une agence de supervision aux PSF - et vice versa. La tenue de dossiers peut contribuer à maintenir la transparence dans les relations d'un MCS avec les acteurs du secteur d'activité et à prévenir la capture réglementaire (ou la perception de celle-ci).
- **Complexité** : certaines pressions exercées par le secteur d'activité visent à éloigner les MCS des résultats pour les consommateurs et à les orienter vers des résultats commerciaux, macroéconomiques ou autres.

Un MCS peut prévenir de tels efforts en établissant des objectifs d'interaction précis et les procédures pour les préserver et en appliquant d'autres outils qui permettent de recueillir l'expérience de première main des consommateurs (par exemple, des enquêtes téléphoniques, la surveillance des médias sociaux) ou qui associent [des représentants des consommateurs](#). Les conclusions de l'interaction avec le secteur d'activité doivent être confrontées à d'autres sources. À l'instar des autres outils abordés dans la présente boîte à outils, l'interaction avec le secteur d'activité ne permet pas à lui seul d'assurer une surveillance efficace du marché.

## Autres ressources

- [Market Intelligence Gathering at Central Banks](#) (BIS, 2016)
- [Comment construire un bac à sable réglementaire](#) : Un guide pratique pour les décideurs (CGAP, 2020)
- [Early Lessons on Regulatory Innovations to Enable Inclusive FinTech: Innovation Offices, Regulatory Sandboxes, and Regtech](#) (UNSGSA, 2019)



## **Encadré 2. Bonnes pratiques lors de la mise en œuvre des activités liées aux évaluations mystères**

- Le MCS devrait fixer des objectifs de recherche précis pour guider chaque étape de l'étude. Les évaluations mystères représentent un outil potentiel visant soutenir un objectif de supervision plutôt qu'un objectif en soi.
- Le MCS devrait collaborer avec un cabinet d'études local qualifié, créative et flexible qui a de l'expérience dans le domaine de l'évaluation mystère. Les chefs de projet du cabinet devraient participer à la formation des acheteurs et maîtriser parfaitement l'instrument. Ils doivent refléter les objectifs spécifiques du MCS dans la conception des profils de clients, les échantillons de PSF et de produits, et la couverture géographique de l'exercice.

Une formation efficace du client mystère permet de garantir un niveau élevé d'aisance à jouer des scénarios et à renseigner les questionnaires. Elle assure la formation des acheteurs à de nombreux scénarios, permet la spécialisation pour des scénarios et des profils spécifiques, et offre une certaine flexibilité pour que les acheteurs puissent relever les défis pendant le travail sur le terrain (par exemple, remplissage de questionnaire pour le compte d'un acheteur malade).

- Compléter les évaluations mystères par d'autres méthodologies qualitatives, telles que des entretiens approfondis et des « évaluations mystères étendues » (scénarios mis en place pour aller jusqu'au bout de la démarche, au-delà de ce qui est exigé dans le cadre des évaluations mystères classiques), permet de valider les scénarios et d'enrichir les résultats, fournissant ainsi des informations supplémentaires.
- Une structure de gestion et de suivi robuste et un système de contrôle de la qualité sont essentiels pour garantir des résultats de qualité lors d'un exercice d'évaluation mystère. Cette démarche intègre également les rapports de terrain destinés au MCS.

Source : [Évaluation mystère pour les Services financiers numériques](#) : Boîte à outils (CGAP, 2017)

Une surveillance efficace du marché nécessite une solide combinaison d'outils, notamment des outils de base, tels que l'analyse des rapports réglementaires traditionnels. Différents outils se complètent et se renforcent de manière mutuelle, et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MCS a recours aux outils ; les combine avec d'autres éléments de preuve ; et prend des mesures en temps opportun en vue de générer des changements dans les pratiques du marché, procéder à la réforme des réglementations, clarifier les attentes en matière de supervision et appliquer des sanctions pour mauvais comportements.



Une surveillance efficace du marché nécessite une solide combinaison d'outils, notamment des outils de base, tels que l'analyse des rapports réglementaires traditionnels. Différents outils se complètent et se renforcent de manière mutuelle, et les résultats positifs pour les consommateurs et les changements intervenus dans les pratiques du marché dépendent de la manière dont un MCS a recours aux outils ; les combine avec d'autres éléments de preuve ; et prend des mesures en temps opportun en vue de générer des changements dans les pratiques du marché, procéder à la réforme des réglementations, clarifier les attentes en matière de supervision et appliquer des sanctions en cas de mauvais comportements.