



**Rencontres
de l'Association française
des Sociétés
Financières (ASF)**

Réforme du crédit
à la consommation :

**bilan &
perspectives**

**MARDI 8 NOVEMBRE 2011
MAISON DE LA CHIMIE**

Sous le haut patronage de

François BAROIN
Ministre de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie

Organisées par

ASF
ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Remerciements

L'Association française des Sociétés Financières remercie François Baroin, ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, pour avoir bien voulu placer cette manifestation sous son haut patronage, Nicolas Bouzou, économiste, directeur d'Asterès et membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre pour sa participation à ces Rencontres, Dominique Rousset, journaliste-productrice à France Culture pour en avoir animé les débats, Jean-Paul Amoudry, sénateur de Haute-Savoie, Philippe Dominati, sénateur de Paris, Jean Gaubert, député des Côtes-d'Armor, François Loos, député du Bas-Rhin et Robert Rochefort, député européen pour leur participation, ainsi que l'ensemble des intervenants qui par leur expertise et leur contribution aux débats ont concouru au succès de cette journée.

Débats animés par **Dominique ROUSSET**, journaliste-productrice, France Culture

OUVERTURE DES RENCONTRES	1
Bruno SALMON Président, Association française des Sociétés Financières (ASF)	
INTRODUCTION	2
<i>Le crédit à la consommation : quel sens économique ?</i> Nicolas BOUZOU Économiste, directeur d'Asterès, membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre	
TABLE RONDE I	4
LA RÉFORME DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION : QUELS CHANGEMENTS POUR LES ACTEURS ?	
<i>L'esprit de la loi et ses avancées</i> Philippe DOMINATI Sénateur de Paris, membre de la Commission des finances	5
<i>Les évolutions pour la profession et les changements pour les opérateurs</i> Philippe DUMONT Directeur général de Crédit Agricole Consumer Finance et membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)	7
<i>L'observatoire LCC d'Athling</i> Pierre BLANC Associé, Athling	11
<i>Les avancées et les attentes non satisfaites de la réforme</i> Valérie GERVAIS Secrétaire générale, Association Force ouvrière des consommateurs	15
<i>Les principaux impacts de la réforme de la publicité pour le crédit et les tendances des premiers contrôles sur le terrain</i> Nathalie HOMOONO* Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des fraudes, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	18
<i>Conclusion</i> Jean-Yves FOREL Président de Novacredit, directeur du pôle Services Financiers Spécialisés de Natixis, membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)	20
DÉBATS	22

INTRODUCTION	25
Nicolas BOUZOU Économiste, directeur d'Asterès, membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre	
TABLE RONDE II	27
QUEL CRÉDIT À LA CONSOMMATION POUR DEMAIN ?	
<i>L'évolution de la demande, de l'offre et des moyens de l'offre</i>	28
Reine-Claude MADER Présidente, Association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)	
<i>Les intermédiaires en opérations bancaires (IOB) et la directive CRD4</i>	30
Hervé de VILLEROCHÉ Chef du service de financement de l'économie, Direction générale du Trésor, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	
<i>L'évolution du monde du commerce et les nouvelles attentes du consommateur</i>	32
Annie GAIN Présidente du Directoire de Cofidis, membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)	
<i>Le consommateur de demain</i>	35
Robert ROCHEFORT Député européen, membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs	
<i>L'analyse de la CNIL face aux nouvelles attentes et aux nouveaux modes de paiement</i>	37
Jean-Paul AMOUDRY Commissaire à la CNIL chargé du secteur banques et crédit, sénateur de Haute-Savoie	
<i>La place et le rôle des établissements spécialisés de demain</i>	40
Jean GAUBERT Député des Côtes-d'Armor, vice-président de la Commission des affaires économiques	
<i>Rôle du CCSF dans la concertation entre professionnels et clients et le rapport du Comité de préfiguration du registre national du crédit aux particuliers</i>	42
Emmanuel CONSTANS Président, Comité consultatif du secteur financier (CCSF)	
<i>Les évolutions de Bâle III et les problématiques qui en découlent et les intermédiaires en opérations bancaires (IOB)</i>	44
Éric SPIELREIN Secrétaire général, membre du Comité exécutif de RCI Banque (groupe Renault), membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)	
DÉBATS	47
CONCLUSION	49
Bruno SALMON Président, Association française des Sociétés Financières (ASF)	

Dominique ROUSSET

Journaliste-productrice, France Culture



Journaliste productrice à France Culture, Dominique ROUSSET anime l'émission « L'économie en questions ». Par ailleurs, elle est l'auteur, avec Axel Kahn, de « La médecine au XXI^{ème} siècle : des gènes et des hommes » (Bayard, 1996) et, avec Kathleen Kelley-Lainé, des « Contes cruels de la mondialisation » (Bayard, 2001).

Bruno SALMON

Président, Association française des Sociétés Financières (ASF)



Président de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) depuis juin 2010, Bruno SALMON a débuté sa carrière en 1972 chez Cetelem, où il a successivement été responsable de la Direction marketing puis de la Direction commerciale en France, avant d'être nommé directeur France en 1992. En 1995, il intègre le Directoire de Cetelem puis devient directeur général adjoint-secrétaire général. En 2003, il est nommé directeur général délégué administrateur de Cetelem, avant de devenir en 2008 président de BNP Paribas Personal Finance (entité née de la fusion de Cetelem et d'UCB).

Lorsque l'ASF a pris l'initiative d'organiser ce colloque, nous avons pris contact avec le ministre des Finances, François Baroin, afin de lui demander d'ouvrir ces rencontres et de parrainer nos travaux. Il a immédiatement accepté, voici quelques semaines. Depuis sont survenues les tensions autour de la Zone euro et le ministre est actuellement appelé à Bruxelles pour la réunion de l'Eurogroupe. Ce matin a lieu la réunion des ministres des Finances de la Zone euro afin de travailler sur le plan de sauvetage européen. Nous sommes convenus avec son cabinet de lui communiquer nos travaux et de lui présenter nos sujets de réflexion de ce matin.

Il y a aujourd'hui près de six mois que la loi sur le crédit à la consommation, souvent appelée loi Lagarde, est entrée en vigueur. Il nous a paru utile de faire un point sur la mise en œuvre de cette loi avec les principales parties prenantes : les autorités publiques de tutelle et de surveillance qui ont préparé cette loi, les parlementaires qui ont porté ce projet de loi tant au Sénat qu'à l'Assemblée, des représentants des consommateurs et des professionnels qui témoigneront ce matin devant vous.

Pour animer cette matinée, nous avons choisi Dominique Rousset, journaliste qui, parmi d'autres activités, est productrice à France Culture et animatrice de l'émission *L'économie en questions*. Je lui donne la parole.

Dominique Rousset

Nous souhaitons que vous participiez tous aux débats. Nous avons deux tables rondes, chacune introduite par Nicolas Bouzou, directeur d'Asterès et membre du Conseil d'analyse de la société. Ces deux tables rondes porteront sur l'actualité de cette loi : les conditions de sa mise en place, le projet lui-même, où nous en sommes. Quels changements la réforme du crédit à la consommation a engendrés pour ces acteurs ? Dans une deuxième table ronde en fin de matinée, nous évoquerons les changements rapides qui interviennent dans vos métiers. Les observateurs nous expliqueront comment analyser ces phénomènes. Je pense au e-commerce, aux évolutions liées à la technologie, mais pas uniquement. Vous souhaiterez certainement revenir sur d'autres sujets d'actualité. J'en profite pour prévenir nos invités que je me permettrai de les interrompre de temps en temps afin d'animer les débats.

Nicolas Bouzou, quel sens économique revêt le crédit à la consommation ? L'actuel contexte de crise fait évoluer fortement la situation.

Nicolas BOUZOU

Économiste

Directeur d'Asterès

Membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre



Économiste, directeur d'Asterès et membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre, Nicolas BOUZOU est également directeur des Études à la Law & Management School de Paris II Assas, où il enseigne en MBA. Vice-président du Cercle Turgot, il est expert APM sur le thème « Comment les entreprises peuvent profiter du contexte économique », chroniqueur sur plusieurs chaînes de télévision et de radio et auteur pour la Fondation pour l'innovation politique. Nicolas BOUZOU est l'auteur de l'ouvrage « Le chagrin des classes moyennes » (2011, JC Lattès) et co-auteur avec Luc Ferry du rapport « La Politique de la jeunesse » qui sera remis au Premier ministre en novembre 2011.

Bonjour à tous, je suis ravi d'introduire cette table ronde. La crise actuelle concerne le surendettement des États et je vais tenter de vous montrer dans quelle mesure le crédit à la consommation pourrait constituer une solution à cette situation. En tant que macroéconomiste, je tente sans cesse d'établir un lien entre les questions macroéconomiques et sectorielles ; or, le crédit à la consommation se situe à la frontière de ces deux domaines et accompagne depuis l'après-guerre les évolutions sectorielles de l'économie française.

Dans le contexte actuel, la réduction des déficits publics à laquelle sont confrontés les États s'impose à eux, sous l'impulsion de leurs créanciers, mais réduire les déficits sans affecter la croissance constitue un objectif ambitieux extrêmement difficile à atteindre ; en effet, les lois économiques veulent que toute réduction de déficit affecte le pouvoir d'achat et le niveau de vie de la population. En France, par exemple, l'augmentation de la fiscalité, la stabilisation ou la diminution des dépenses (prestations sociales, dépenses de fonctionnement) ont été décidées, ce qui rend inéluctable la diminution du niveau de vie.

Autrefois, la croissance était maintenue par la dévaluation de la monnaie, mais cette stratégie n'est plus possible aujourd'hui. Or, le retour de la croissance économique conditionne la réduction des déficits, comme le prouve l'histoire récente du pays et, en France, la situation économique est indexée sur la consommation des ménages (elle représente autour de 60 % du PIB). Dynamique jusqu'à la fin des années 90, la consommation ralentit aujourd'hui, entraînant avec elle un ralentissement de la croissance.

Selon moi, le crédit à la consommation pourrait être un levier de croissance économique dans ce contexte de réduction du pouvoir d'achat, aussi efficace que les dévaluations d'autrefois, d'autant plus que, en France, l'endettement privé est faible : le stock des crédits à la consommation représente 12 à 13 % de la consommation des ménages, un niveau inférieur à celui de nos voisins européens. Sans tomber dans le modèle anglo-saxon, il existe donc en France un espace de développement du crédit à la consommation.

Certes, il convient de ne pas négliger la question du surendettement, une situation qui provient d'un endettement élevé et d'une baisse des ressources, mais, en France, le chômage constitue la principale cause de surendettement. Pour lutter contre ce fléau, la prévention doit être préférée à la restriction de l'accès au crédit, une solution disproportionnée, d'autant plus que le crédit est déjà assez réduit en France. De façon quantitative, le crédit à la consommation constitue donc un soutien à la croissance et ce rôle doit être amplifié. J'ajoute enfin que la croissance économique a changé de nature : autrefois de

nature industrielle, elle est aujourd'hui liée aux services (plus de 50 % de la consommation des ménages) et elle verdit sous l'effet de l'augmentation du coût des matières premières et de politiques publiques et fiscales.

Pour toutes ces raisons, le crédit peut accompagner la croissance à la fois de façon quantitative et qualitative. Les États disposent d'un panel réduit d'outils propres à relancer la croissance du fait de la mondialisation et de la situation des finances publiques et, dans ce cadre, il convient d'adopter une vision large des facteurs de croissance parmi lesquels le crédit occupe une place intéressante.

Table ronde I

La réforme du crédit à la consommation : quels changements pour les acteurs ?

Débats animés par

Dominique ROUSSET

Journaliste-productrice, France Culture

Intervenants

Pierre BLANC

Associé, Athling

Philippe DOMINATI

Sénateur de Paris, membre de la Commission des finances

Philippe DUMONT

Directeur général de Crédit Agricole Consumer Finance et membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)

Jean-Yves FOREL

Président de Novacredit, directeur du pôle Services Financiers Spécialisés de Natixis et membre du conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)

Valérie GERVAIS

Secrétaire générale, Association Force ouvrière des consommateurs

Nathalie HOMOBO

Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des fraudes, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Philippe DOMINATI

Sénateur de Paris
Membre de la Commission des finances



Sénateur de Paris, Philippe DOMINATI est membre de la Commission des finances et membre des Groupes d'études de l'Énergie, des Postes et communications électroniques et du Tourisme et des loisirs, du Sénat. Il est également membre du Comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers et membre du Comité de suivi du niveau et de l'évolution des taux d'intérêt des prêts aux particuliers. Philippe DOMINATI est l'auteur du rapport n° 538 sur le Projet de loi portant réforme du crédit à la consommation, réalisé au nom de la Commission des finances du Sénat.

Dominique Rousset

La première table ronde porte sur les changements que la loi Lagarde a engendrés pour les différents acteurs. Philippe Dominati, sénateur de Paris, membre de la Commission des finances, va ouvrir la table ronde. Je vous présente Valérie Gervais, secrétaire générale de l'Association Force ouvrière des consommateurs avec qui nous évoquerons les attentes insatisfaites suscitées par cette réforme. Avec Nathalie Homobono, directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, et Pierre Blanc, associé chez Athling, nous parlerons des premiers impacts de cette loi sur l'offre commerciale des opérateurs. Jean-Yves Forel qui fera la conclusion, préside Novacredit et dirige le pôle Services financiers spécialisés de Natixis. Il est également membre du conseil de l'ASF, comme Philippe Dumont, directeur général de Crédit Agricole Consumer Finance.

Nous privilégierons la discussion entre vous et la salle. Merci, monsieur le sénateur, d'introduire la table ronde.

Philippe Dominati

Je suis surpris de vous voir aussi nombreux à répondre à l'invitation de monsieur Salmon, président de l'ASF. Lorsque la réforme du crédit à la consommation a débuté, la situation entre les acteurs était tendue. Au Sénat, les premières discussions ont eu lieu sur des propositions de lois d'initiative parlementaire, avant la mise en place de la directive européenne. Nous avons cinq propositions de loi, dont l'une venait de Michel Mercier, actuel garde des Sceaux, une autre de Nicole Bricq, actuel rapporteur du budget au Sénat, et une autre de Philippe Marini. Les parlementaires étaient soucieux d'adapter notre droit du crédit à la consommation en profitant de la directive européenne. La commission spéciale du Sénat s'est mise en place dans cet esprit. Elle résulte du travail de divers membres de commissions. Une collaboration s'est engagée avec tous les acteurs sous l'impulsion du gouvernement, lorsque Christine Lagarde a pris en main ce dossier quelques mois plus tard. Aujourd'hui, je suis surpris de me voir demander un bilan, après dix-huit décrets d'application en six mois. La première date butoir était le 1^{er} mai, la seconde le 1^{er} septembre. Un bilan au 8 novembre me paraît quelque peu difficile à établir.

Dominique Rousset

Nous parlerons alors d'avancées plutôt que de bilan.

Philippe Dominati

Les avancées s'avèrent importantes, avec d'abord l'esprit de la loi et le dialogue qui s'est établi. Cette loi suscite aujourd'hui beaucoup moins de polémiques et de crispations dans la mesure où elle présente de grands progrès. Le gouvernement avait comme objectif de rendre le crédit à la consommation responsable. Les parlementaires, quant à eux, ont dû s'attaquer au surendettement, à l'aspect social et aux dysfonctionnements.

Au Sénat, nous avons noté trois avancées. Nous avons tenté de changer le mécanisme des taux d'usure. La France reste l'un des rares pays où ce mécanisme est contraignant et étatique. Nous avons souhaité casser cette mécanique qui constitue l'un des facteurs du taux élevé du crédit à la consommation, notamment du crédit revolving.

Par ailleurs, il a fallu aborder l'aspect politique et technique du fichier positif. Un grand nombre d'avancées ont été réalisées : la loi a figé la création d'un fichier positif, selon des modalités de mise en œuvre. Tous les acteurs ont travaillé pour l'établir.

Enfin, le législateur a tenté, en ce qui concerne le microcrédit et les commissions de surendettement, d'offrir davantage de moyens aux acteurs afin de les rendre plus efficaces et attentifs à la situation de nos concitoyens.

Nous résumons ici l'action du gouvernement, la volonté du Parlement et la mise en place d'une directive européenne. Entre les premiers projets et les amendements, au nombre de 320 à l'Assemblée nationale et de 120 au Sénat, la loi a vu son nombre d'articles multiplié par deux et paraître dix-huit décrets d'application. Ce vaste chantier a été bien mené par tous les acteurs dans un dialogue responsable.

Dominique Rousset

Au vu de votre expérience au Sénat, ces dix-huit décrets d'application ne sont-ils pas chose fréquente ? Ce débat a-t-il été particulièrement mouvementé ? Pour quelles raisons ?

Philippe Dominati

Nous avons le sentiment au Sénat, durant les premières auditions, d'une position de blocage de la part de certains acteurs et d'une attitude virulente de la part d'autres intervenants. Sans virer vers l'auto-satisfaction, cette loi relève d'une réussite, car le gouvernement a joué le jeu et l'administration a très bien travaillé sous l'impulsion de l'exécutif. Tous les professionnels ont rapidement adopté une attitude positive après une période de blocage et de confrontation. Nous avons profité de la directive européenne pour établir ce texte, qui comporte sans doute des imperfections et des lenteurs dans certains domaines. Globalement, le dialogue entre l'opposition et la majorité a été très constructif, comme entre les associations de consommateurs, les acteurs sociaux et les professionnels du crédit à la consommation.

Dominique Rousset

Philippe Dumont, les choses sont allées très vite, même pour vous qui êtes arrivé récemment à ce poste.

Les évolutions pour la profession et les changements pour les opérateurs

Philippe DUMONT

Directeur général de Crédit Agricole Consumer Finance
Membre du conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)



Directeur général du Crédit Agricole Consumer Finance depuis 2010 et membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF), Philippe DUMONT était auparavant directeur général de Sofinco et de Finaref depuis 2009. Au sein de Crédit Agricole S.A, il est membre du Comité exécutif depuis le 15 octobre 2008 et membre du Comité de direction depuis le 1^{er} septembre 2011. Il a mené la première partie de sa carrière dans l'administration, au ministère de l'Économie et des Finances, puis comme collaborateur de Michel Barnier au ministère de l'Environnement de 1993 à 1995 avant d'exercer les fonctions de directeur adjoint du cabinet de François Fillon au ministère délégué à La Poste, aux Technologies de l'Information et à l'Espace de 1995 à 1996. Philippe DUMONT a rejoint le groupe Crédit Agricole en 1997 comme responsable du Département économie, finances et fiscalité de la Fédération nationale du Crédit agricole. Il en est devenu directeur général adjoint en 2004. Il a ensuite été nommé inspecteur général, responsable du contrôle interne et membre du Comité de direction générale du Crédit Lyonnais en 2004, puis nommé en 2006 inspecteur général Groupe.

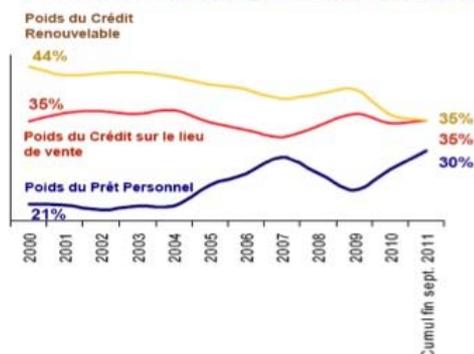
Ce colloque a la vertu de prolonger le débat et le dialogue noués autour de la loi Lagarde. Six mois après son adoption, il est encore tôt pour en dresser un bilan complet. Toutefois, un premier bilan peut en être esquissé autour de quatre idées clé : une mobilisation massive des professionnels pour s'adapter à une réforme très impactante, de premières tendances qui matérialisent l'esprit du législateur et du gouvernement lors de l'adoption de cette loi, une mise en œuvre qui a pesé sur la consommation, des effets de la Loi qui s'inscriront dans la durée.

La mobilisation des acteurs pour mettre en place les dispositions de la loi est très forte, comme en témoigne l'investissement de 110 millions d'euros auquel ont consenti les principaux acteurs du crédit à la consommation pour adapter leur chaîne informatique et leurs process. Au-delà de ces travaux, les entreprises ont fait évoluer leur modèle économique en recentrant le crédit renouvelable sur la fonction de comblement de besoins de trésorerie pour des périodes et des montants réduits. L'impact de cette réforme est très important car elle porte sur l'avant-vente, la vente, le produit et l'après-vente.

Les premiers résultats tangibles et observables sont conformes aux attentes du législateur. Comme l'indique la courbe présentée, la part du crédit renouvelable baisse depuis 2009. Sur les neuf premiers mois de l'année, le nombre de prêts personnels augmente de 9 % et le nombre de crédits renouvelables diminue de 9 %. Le rééquilibrage souhaité entre ces produits a effectivement eu lieu. Il est intéressant de noter que ces effets se sont produits avant l'application concrète de la loi car les acteurs se sont mobilisés de façon précoce.

Des résultats déjà tangibles et conformes au souhait du législateur

- Une réduction très significative du poids du crédit renouvelable.



- Une diminution de la **durée de remboursement** des crédits renouvelables.
- Un renforcement de la **formation** de l'intégralité des forces de vente.
- Un développement du **crédit choisi** pour les formules de financement liées à une carte de fidélité.

Source : données annuelles ASF (Association française des Sociétés Financières)

- Une baisse de 3 points des taux d'usure relatifs au crédit renouvelable d'un capital consenti supérieur à 6 000 €.

ASF
ASSOCIATION FRANÇAISE
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

La loi visait également la réduction de la durée du remboursement des crédits renouvelables. Si on prend l'exemple de Crédit Agricole Consumer Finance que je dirige (marque Sofinco), 94 % de ces crédits affichent une durée inférieure ou égale à 36 mois alors qu'auparavant l'essentiel des crédits portait sur des durées de 60 mois ou plus. Par ailleurs, la formation des forces de vente a été renforcée, ce qui signifie que 30 000 personnes ont été formées depuis le printemps dernier. De plus, le crédit choisi a été développé, conformément à une mesure symbolique du projet de loi, comme l'illustre les chiffres de l'un de nos partenaires chez lequel la part des achats « comptant » à partir de ses cartes de fidélité est passé de 63 à 68 %. Enfin, le taux de l'usure, sur les crédits renouvelables d'un montant supérieur à 6 000 euros, diminue de trois points.

Dominique Rousset

Cette baisse est-elle satisfaisante ?

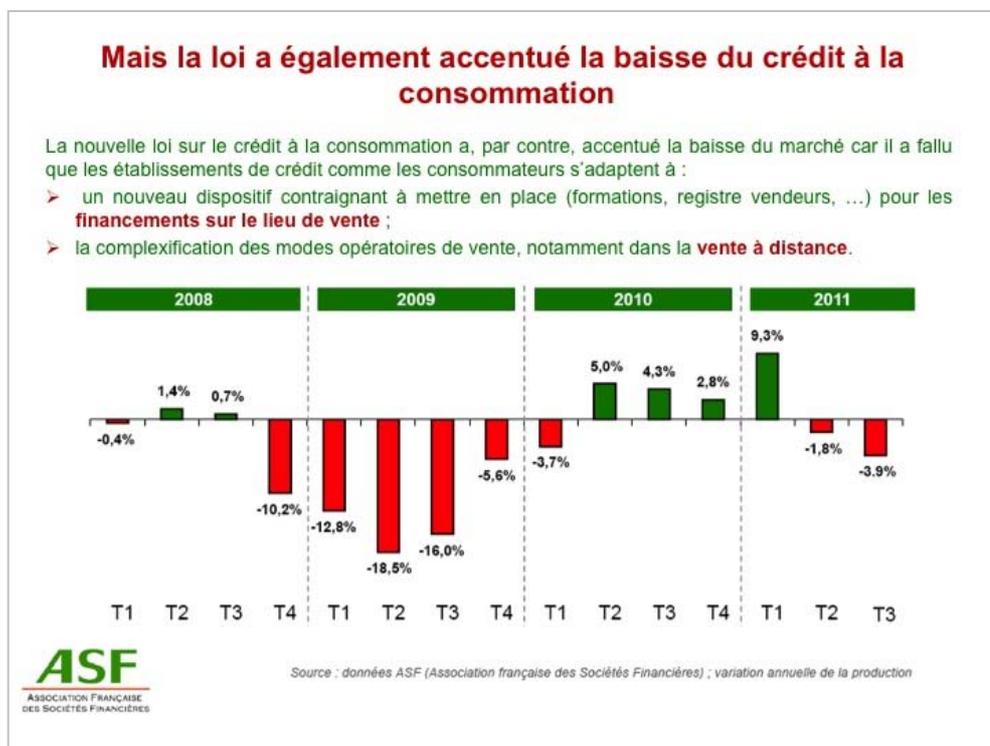
Philippe Dumont

Cette baisse s'inscrit dans la durée puisque je vous rappelle que la période transitoire sur les taux de l'usure s'étalera sur deux ans. Son effet sur l'offre est néanmoins d'ores et déjà perceptible puisque la part des crédits renouvelables octroyés supérieur à 6000 € diminue très sensiblement.

En ce qui concerne le surendettement, la loi comprenait d'autres dispositions comme l'impossibilité de recouvrer à partir de la décision de recevabilité des commissions de surendettement ou la réduction de des plans de surendettement. Précisons que les effets combinés de cette loi et de la crise économique se traduisent par une augmentation de 75 % du nombre d'abandons et pertes liées au surendettement. Bien que notre établissement se soit toujours conduit de façon responsable – le taux de refus de prêt est d'environ 25 % et nous disposons d'équipes dédiées au recouvrement – les mesures nouvellement adoptées nous inciteront à un regain de vigilance sur ce point.

Comme l'a dit Nicolas Bouzou, le crédit à la consommation joue un rôle majeur dans l'économie et la consommation de notre pays (il intervient dans les trois quarts des achats de voitures neuves et la consommation qu'il permet de réaliser équivaut à 7 % du PIB). Or cette loi a complexifié les procédures par la mise en place d'un dispositif très contraignant, notamment sur les points de vente et la vente à distance, ce qui a impacté de façon négative le crédit à la consommation, comme en atteste le graphi-

que présenté : la hausse de 5,6 % en mai 2011 suivie d'une baisse de 9,7 % en juin et de 5 % en juillet démontre une rupture. La mise en œuvre de la réforme a donc pesé sur le secteur.



Dominique Rousset

Philippe Dominati, que pensez-vous des propos de Philippe Dumont à propos de ces contraintes ?

Philippe Dominati

Je confirme que la consommation est le moteur de l'économie française, faute de retrouver un niveau d'exportations satisfaisant. Je tiens à rappeler que lors du débat autour de cette loi, certains souhaitent bannir le crédit à la consommation de certains lieux de vente et d'Internet. Le texte final résulte d'un consensus et les professionnels ont fait preuve de réactivité pour s'adapter.

Philippe Dumont

L'effort d'adaptation se poursuit et les acteurs tentent de simplifier leurs procédures de façon à concilier protection du consommateur, simplicité et rapidité, notamment au regard des achats sur Internet.

Malgré les nombreuses dispositions que je viens de citer, le plein effet de certaines mesures ne se matérialisera pas avant 2012 ou 2013 en raison de l'existence de périodes transitoires, parce que certains décrets ne sont toujours pas parus et, enfin, du fait que plusieurs conséquences de cette loi s'inscriront dans la durée, notamment celles de l'étude triennale de solvabilité. Par conséquent, il est nécessaire de laisser ce processus se dérouler progressivement, conformément aux souhaits du législateur. Il me semble important de trouver un bon équilibre entre souci de protection du consommateur et aspiration à plus de simplicité et de mobilité, consubstantielle à notre société, tout en veillant à ne pas handicaper la consommation et le dynamisme de notre économie dans la période actuelle.

Dominique Rousset

Les chiffres que vous avez cités reflètent-ils l'état du marché ?

Philippe Dumont

Les statistiques de l'ASF portent sur 55 % du marché du crédit à la consommation. Les autres chiffres que j'ai mentionnés sont ceux de Crédit Agricole Consumer Finance, mais ils reflètent la réalité de l'évolution du marché due à la loi Lagarde.

Pierre BLANC

Associé, Athling



Associé au cabinet Athling, Pierre BLANC travaille depuis plus de vingt ans auprès des directions générales dans le secteur bancaire et financier. Diplômé de l'École nationale supérieure des arts et métiers (ENSAM), il est l'auteur du rapport sur le crédit renouvelable réalisé par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et commandé par le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de la l'Emploi et le secrétaire d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation. Pierre BLANC est également l'auteur d'études ou de notes de synthèse sur l'évolution des services financiers spécialisés.

Merci pour cette invitation qui me permet d'apporter quelques éléments factuels et objectifs. Généralement, trois questions nous sont posées sur la réforme du crédit à la consommation. A-t-elle changé quelque chose ? Les objectifs de Christine Lagarde sont-ils atteints ? Comment expliquer la baisse d'activité et s'agit-il d'un problème d'offre, de demande, de mise en œuvre et de compréhension du marché ? Philippe Dumont ayant répondu à cette dernière question, je vais essayer de répondre aux deux premières. À cette fin, je m'appuierai sur un outil interne que nous avons développé à notre propre initiative et sans mandat : un observatoire de la loi sur le crédit à la consommation (LCC) qui suit les évolutions du taux d'usure et la manière dont l'offre se réorganise, des processus et du surendettement.

Afin d'illustrer mon propos, j'aborderai trois points : je vais revenir sur les taux d'usure, parler de l'offre de crédit renouvelable à l'aide d'éléments chiffrés et je terminerai par le prêt personnel.

S'agissant du taux d'usure, je formulerai deux commentaires. Le premier concerne le prêt personnel. Nous observons qu'en dix mois les taux d'usure ont baissé de 5 %. Nous devons tenir compte du fait que l'un des objectifs de la loi Lagarde était de réorienter une partie du crédit renouvelable vers du prêt personnel. Aujourd'hui, les conditions sont favorables, pour les petits montants (inférieurs à 3 000 euros), à une réorientation d'une partie de l'activité du crédit renouvelable vers le prêt personnel. Nous examinerons si cet effet se confirme dans les prochaines années. Par ailleurs, pour le crédit renouvelable, les montants supérieurs à 6 000 euros connaissent une baisse de 3 % du taux d'usure. Ces derniers s'appliquent également sur l'encours, dont la tarification baisse dans des proportions similaires. Nous touchons ici au modèle économique des opérateurs de crédit. Ces mouvements s'avèrent significatifs si nous examinons la composition des encours par tranche de montant.

L'amorce de la convergence des taux d'usure



Athling 2011 – Tous droits réservés

Réforme du crédit à la consommation – Bilan et perspectives
Rencontres de l'ASF du 8 novembre 2011 •

Au sujet des crédits renouvelables, dans le cadre du rapport sur le crédit renouvelable piloté par le président Emmanuel Constans, nous avons réalisé une comparaison sur les financements à 3 000 euros. Nous avons rétrospectivement examiné les impacts des mesures adoptées en matière d'éléments financiers. J'ai choisi quatre indicateurs : la dégressivité (ou ratio entre la mensualité et le montant du financement), les taux appliqués, l'impact sur la durée et les montants des intérêts et le coût du crédit. Pour un financement à 3 000 euros, les chiffres parlent d'eux-mêmes, en termes d'impact sur le crédit renouvelable et sa rentabilité. Nous avons appliqué les grilles de tarification de 2008 à des montants de 1 500 et de 500 euros. Les revenus pour 3 000 euros sont divisés par 2,5, par 2 pour un montant de 1 500 euros et par 1,4 pour un montant de 500 euros. Pour rappel, près de 90 % des tirages effectués sur le marché sont inférieurs ou égaux à 500 euros. Les impacts s'avèrent donc significatifs. Les durées passent en moyenne de 78 à 31 mois.

Des impacts (très) conséquents pour le crédit renouvelable

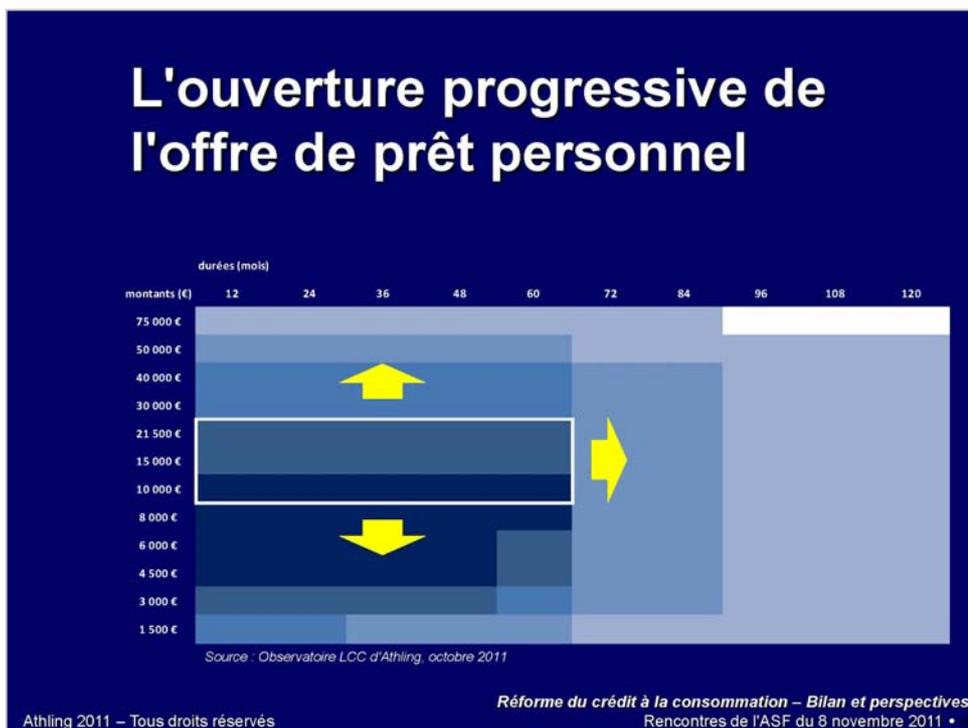


Source : Observatoire LCC d'Athling, octobre 2011

Athling 2011 – Tous droits réservés

Réforme du crédit à la consommation – Bilan et perspectives
Rencontres de l'ASF du 8 novembre 2011 •

Troisième observation, le prêt personnel. Il y a quatre à cinq ans, les montants des offres de prêts personnels étaient compris en moyenne entre 10 000 et 21 500 euros, pour des durées de 60 mois. Voici en abscisse les durées et en ordonnée les différents montants. Nous avons examiné treize établissements dans lesquels nous avons collecté 120 données multipliées par trois (taux, mensualité, coût pour l'emprunteur). Ces tableaux apportent en effet des éléments sur les taux, les coûts et les mensualités, soit en tout 4 700 données synthétisées dans un seul tableau. Nous remarquons des effets de déplacement de l'offre vers des durées plus longues (de 72 ou 84 mois) notamment pour des petits montants qui permettent de rendre solvable une clientèle qui ne l'était pas. Nous observons également une augmentation des montants approchant les 30 000 ou 40 000 euros. Il sera également intéressant de constater que les prêts personnels s'effectuent sur des montants plus faibles. La loi vise à repositionner le crédit renouvelable vers sa fonction première et offre un outil de substitution. Nous verrons si les chiffres des prochaines semaines le confirment.



À la question de savoir si la LCC a changé quelque chose, je suis tenté de répondre par l'affirmative. Les objectifs de Christine Lagarde me semblent atteints en grande partie.

Toutefois, nous éprouvons des difficultés à obtenir des éléments chiffrés sur l'ensemble du marché. L'ASF communique sur 55 % du marché.

Dominique Rousset

Vous souhaiteriez avoir davantage d'échanges ? À quel niveau cela pourrait-il s'effectuer ?

Pierre Blanc

Quand nous disposons de 55 % des données du marché, cela signifie qu'il en manque 45 %. Les problématiques de distribution diffèrent fortement, car un établissement spécialisé et un réseau bancaire n'utilisent pas les mêmes canaux de distribution. Ensuite, les statistiques sont publiées avec un à six mois de retard. Il est difficile d'apprécier justement la manière dont les opérateurs, les clients et les emprunteurs répondent à un marché où les événements s'enchaînent rapidement. Il serait également intéressant que les établissements traitant le surendettement puissent communiquer, car nous sentons sur ces chiffres des problématiques d'analyse ou d'interprétation. Dans les pays anglo-saxons, nous pouvons connaître l'évolution des créances par type de produit, de client et l'ancienneté des impayés. En France, nos outils ne s'avèrent pas nécessairement recouvrables.

Dominique Rousset

Que pense l'ASF sur ce point ?

Philippe Dumont

La tentation du consultant peut être de vouloir toujours plus de données. Mais je rejoins Pierre Blanc sur l'idée que nous avons parfois besoin d'apporter des éclairages spécifiques. C'est notamment le cas de ce secteur qui a fait ces dernières années l'objet de nombre de controverses. Au sein de l'ASF, nous sommes attachés à la transparence. Le législateur a d'ailleurs prévu un bilan de la loi au printemps prochain. Notre établissement, comme l'ensemble des établissements de l'ASF, s'attachera à apporter tous les éléments d'analyse permettant d'obtenir une meilleure compréhension des phénomènes à l'œuvre sur le marché.

Dominique Rousset

Nous allons bénéficier d'une première réaction des associations, avec Valérie Gervais, de l'Association Force ouvrière des consommateurs. Les établissements bancaires se félicitent plutôt de retrouver l'esprit de la loi. Que pensez-vous des propos échangés jusqu'à présent ?

Les avancées et les attentes non satisfaites de la réforme

Valérie GERVAIS

Secrétaire générale, Association Force ouvrière des consommateurs



Secrétaire générale de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), Valérie GERVAIS a été, de 2004 à 2006, directrice du Contrôle de gestion de La Poste Grand Public. De 1995 à 2000, elle fut et représentante du personnel présentée par Force Ouvrière au Conseil d'administration de La Poste. Elle est également présidente de ConsoFrance, association qui regroupe huit structures de défense des consommateurs et siège dans plusieurs instances consuméristes dont le Conseil national de la consommation, le Comité consultatif du secteur financier et l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement.

En premier lieu, je tiens à souligner que les informations détaillées et croisées qui ont été évoquées précédemment seraient tout à fait souhaitables et pourraient être recueillies sous l'égide de la Banque de France.

Comme le disait Nicolas Bouzou, le crédit à la consommation est un facteur de croissance, mais la nécessité d'améliorer les finances publiques ne doit pas nous empêcher de lutter contre la pauvreté. Or si la loi sur le crédit à la consommation a excédé les exigences européennes –ce dont les associations de consommateurs sont reconnaissantes envers Christine Lagarde– c'est précisément en raison de l'enjeu que représente la progression de la pauvreté en France. Dans le même ordre d'idées, j'estime que la baisse du niveau de vie, qualifiée d'« inéluctable » par Nicolas Bouzou, pourrait être enrayée, à condition qu'une répartition des richesses appropriée soit opérée.

Cette loi revêt divers avantages, notamment l'extension de son périmètre aux crédits d'un montant allant jusqu'à 75 000 euros, l'allongement du délai de rétractation de 7 à 14 jours et une action sur les crédits renouvelables qui a déjà porté ses fruits, comme le montrent les chiffres qui nous ont été présentés aujourd'hui. En outre, l'obligation de proposition d'un crédit amortissable sur le lieu de vente a contribué favorablement au rééquilibrage entre les différents types de crédits.

Par ailleurs, je tiens à souligner que la concertation autour de cette loi fut exemplaire.

Dominique Rousset

Avez-vous eu l'impression d'avoir été associés aux réflexions ?

Valérie Gervais

Tout à fait. Nous avons pu dialoguer avec les services de l'État et les parlementaires, sans oublier les banques et les compagnies d'assurance avec lesquelles nous avons pu échanger dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier, une instance de discussion très importante. Nous avons eu de surcroît l'occasion de donner notre avis sur les décrets d'application.

Malgré ce contexte très favorable, nous avons relevé quelques points qui appellent notre vigilance, notamment en ce qui concerne l'offre de crédit sur le lieu de vente ; selon une enquête de la CLCV menée au mois de mai, la mise en avant des crédits amortissables sur le lieu de vente et l'information des clients n'est pas toujours satisfaisante.

Dominique Rousset

Comme l'affirmait Philippe Dumont, la formation des vendeurs sur cette question est fastidieuse mais Ô combien nécessaire.

Valérie Gervais

Cet effort de formation est louable et il devrait être poursuivi. Par ailleurs, nous souhaiterions que la rémunération des vendeurs, indexée sur leurs objectifs commerciaux, n'interfère pas dans le devoir de conseil aux consommateurs.

Dominique Rousset

À ce sujet, estimez-vous que l'on puisse parler de crédit plus « responsable » ?

Valérie Gervais

Je n'agrée pas ce qualificatif car il comporte une connotation morale qui n'a pas sa place dans les affaires.

Un autre point de vigilance réside dans les crédits affectés, car le délai de rétractation pour l'achat des biens reste fixé à sept jours alors que les consommateurs ont la possibilité de se rétracter de leur crédit jusqu'au quatorzième jour, ce qui les obligerait à rechercher une autre solution de financement. À ce sujet, certains établissements proposent des délais de rétractation excédant quatorze jours, ce qui peut contribuer à compliquer la prise de décision des clients.

Un dernier point de vigilance concerne la phase transitoire entre l'ancien et le nouveau système en matière d'amortissement minimum du capital garanti. Elle pourrait gonfler les échéances de certains consommateurs qui risquent de se trouver dans une situation très délicate. Pour prévenir ce phénomène, je suggère aux établissements de mettre sur pied une mission de suivi centralisée.

Pierre Blanc

En effet, la réduction de la durée de remboursement pour un montant identique et une dégressivité supérieure conduit à une nette augmentation des mensualités. J'ajoute que si le crédit renouvelable est un produit de masse, le nombre des clients qui l'utilisent est assez réduit. Cependant, il existe des consommateurs détenant plusieurs crédits dans différents établissements, ce qui peut poser des problèmes si les mensualités de chaque crédit augmentent simultanément. Ce type de situation devrait pousser les prêteurs à préférer la prévention au traitement, comme l'indiquait Nicolas Bouzou.

Dominique Rousset

Le terme « responsabilité » n'est donc pas exagéré.

Valérie Gervais

Nous regrettons que la question du harcèlement publicitaire n'ait pas été réglementée car les ménages en difficulté peuvent être tentés de céder lorsqu'ils sont sollicités fréquemment.

Dominique Rousset

Ce point avait-il été évoqué lors du débat parlementaire ?

Philippe Dominati

Ce point et d'autres l'ont été, et j'estime que le texte est satisfaisant. Quant au débat autour du terme « responsabilité », j'invite chacun à ne pas se focaliser de façon excessive sur le crédit à la consommation car le rôle protecteur de l'État doit surtout s'exercer sur d'autres atteintes et manipulations, comme celles commises par les sectes. De plus, notre société doit préserver la liberté et la confiance dans chaque individu.

Philippe Dumont

Il est effectivement nécessaire de ne pas faire peser sur le crédit à la consommation des responsabilités qui ne lui incombent pas. Un juste équilibre entre protection des individus et préservation du dynamisme de notre économie doit être assuré, ce que la loi respecte.

Philippe Dominati

Je crois que la formation des forces de ventes au sein des établissements occupera les entreprises pendant une certaine période. Compte tenu de la précipitation dans laquelle cette loi a plongé les entreprises, la situation sur le terrain n'est pas encore satisfaisante.

Valérie Gervais

Je tiens à faire partager notre vive inquiétude en ce qui concerne le fichier positif qui, selon nous, s'avérera très coûteux et sera payé par les consommateurs. De plus, ce dispositif risque fort d'être inefficace, et s'il ne l'est pas, il sera liberticide.

Les principaux impacts de la réforme de la publicité pour le crédit et les tendances des premiers contrôles sur le terrain

Nathalie HOMOBONO

Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie



Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes depuis avril 2009, Nathalie HOMOBONO était adjointe au directeur général des Entreprises de 2008 à 2009. Directrice de l'Action régionale, de la Qualité et de la Sécurité industrielle de 2006 à 2008, elle fut, de 2002 à 2006, directrice régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE) d'Île-de-France. De 1995 à 2002, Nathalie HOMOBONO était secrétaire adjointe puis secrétaire générale des DRIRE. Chef de Division automobiles, métrologie et appareils à pression de la DRIRE d'Île-de-France de 1993 à 1995, elle fut également chef de Division développement industriel à la DRIRE de Picardie, et chargée de mission auprès du préfet de la région Picardie de 1990 à 1993.

Ce projet a été élaboré par deux directions du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie : la direction générale du Trésor et la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Ce fut un grand travail de préparation du texte. Je ne reviens pas sur les conditions de réalisation de la loi, sur la concertation entre les acteurs, largement saluée, et le fait qu'elle est allée au-delà de la simple transposition de la directive, soit pour pallier des lacunes mises en évidence dans les conditions d'application des textes précédents, soit parce qu'il existait des besoins de progrès, notamment en matière de publicité et d'information avant-vente. Pour tout ce qui concerne les évolutions de la loi une fois le crédit consenti, il est en effet encore un peu tôt pour mesurer les effets.

Il est exact d'affirmer que nous avons parlé de règles plus contraignantes pour les prêteurs. Cette décision a été assumée par le gouvernement et le législateur, notamment pour progresser sur certains points. Nous avons effectué des constats depuis l'entrée en application de la loi et il y a un peu plus d'un an en ce qui concerne la publicité. À ce stade, nous bénéficions d'une enquête lancée depuis l'été dernier (et qui se poursuit), élaborée avec nos collègues de la direction du Trésor et en concertation avec les professionnels, afin de vérifier que nous avons tous la même lecture des textes. Dans cette enquête, au cours de laquelle nous avons contrôlé 280 établissements de nature différente – des agences bancaires, des grands magasins –, nous avons constaté que dans plus de quatre cas sur cinq, les dispositions en matière de publicité étaient convenablement mises en œuvre et, à l'inverse que dans 13 à 15 % des cas des progrès restaient à réaliser. Cela correspond sans doute à l'expérience du sénateur Philippe Dominati. Nous estimons qu'il y a une appropriation certaine des nouvelles dispositions, mais que des progrès restent à accomplir.

Il reste des améliorations à mettre en œuvre dans les 13 à 15 % des cas où nous avons constaté des anomalies. D'une part les informations qu'il est prévu de donner au consommateur sur les conditions du crédit proposé ne sont pas fournies dans leur ensemble. Il manquait parfois le taux débiteur et le montant total du crédit, informations pourtant indispensables. D'autre part, la loi stipule que certains éléments qui concernent le crédit doivent ressortir de manière plus visible dans les supports publicitaires communiqués. Ces dispositions ne sont pas toujours convenablement mises en œuvre. Autre point qui rejoint la question importante retenue dans les débats sur la loi : il ne convient plus d'opérer de lien entre la mise à disposition d'une carte de crédit avec des avantages commerciaux et la possibilité de souscrire un crédit renouvelable. Il n'est pas toujours clairement précisé que le consommateur peut bénéficier des avantages commerciaux, sans nécessairement utiliser le crédit. Au vu de la situation des ménages, nous attendons des progrès sur ce point important qui a fait l'objet de nombreux débats.

Dominique Rousset

Cela touche aussi à l'information du consommateur.

Nathalie Homobono

Le consommateur doit savoir qu'il peut bénéficier d'avantages commerciaux sans faire usage du crédit. Si l'information n'est pas complètement et correctement fournie au consommateur, l'attractivité de l'information commerciale peut le pousser à souscrire un crédit renouvelable dont il n'a pas besoin.

Philippe Dominati

J'ai constaté sur le terrain un flou de certains établissements sur ce point et de nombreux efforts restent à réaliser.

Nathalie Homobono

Parmi ces efforts, nous pensons en premier lieu à la formation des forces de vente. Cela exige des moyens de la part des établissements qui mettent en œuvre ce crédit à la consommation. En 2012, nous procéderons à une nouvelle enquête et serons extrêmement vigilants sur ce sujet. Peut-être demanderons-nous plus d'éléments sur les formations dispensées aux forces de vente.

Dominique Rousset

Quand vous parlez d'enquête, vous voulez dire contrôle ?

Nathalie Homobono

Certes, mais le terme d'enquête est plus large. Cette action constitue une première photographie et donnera lieu à des contrôles beaucoup plus précis et ciblés. Vous avez raison, nous sommes des contrôleurs et nous assumons cette fonction.

Au cours de ces enquêtes, nous avons également observé quelques rares pratiques commerciales relevant de la tromperie et qui nécessiteront un rappel à l'attention de la force de vente. L'information n'est pas assez précise et l'insistance à proposer ces crédits ne correspond pas toujours au souhait du consommateur.

Dominique Rousset

La question de l'intéressement des vendeurs soulevée par Valérie Gervais importe également.

Nathalie Homobono

À ce stade nous observons donc une appropriation certaine de la loi, avec des conditions de mise en œuvre sur l'aspect publicité. Mais il reste des progrès à réaliser, notamment sur le lien entre avantages commerciaux et crédit, et en termes de formation.

Jean-Yves FOREL

Président de Novacrédit

Directeur du pôle Services Financiers Spécialisés de Natixis

Membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)



Directeur du Pôle services financiers spécialisés et membre du Comité de Direction Générale de Natixis depuis 2003, Président de Novacrédit, de Natixis Financement, de Natixis Factor, de Natixis Lease, de Natixis Paiements, de Natixis Interépargne, de la Compagnie Européenne de Garanties et Cautions et, membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF). Jean-Yves FOREL assume de 1983 à 1997 des responsabilités successives au sein de l'exploitation dans le réseau des Banques Populaires à la Banque Savoisiennne (aujourd'hui Banque Populaire des Alpes) puis devient en 1997, Directeur central de la Banque Populaire Bretagne-Atlantique. Il rejoint en 2000 la Banque Fédérale des Banques Populaires en tant que Directeur du Développement et membre du Comité de Direction Générale.

Comme cela a été dit ce matin, la mise en place de cette loi sera progressive et nous avons accompli à peu près la moitié du travail. Les deux objectifs que la ministre Christine Lagarde s'était assignés – moins d'excès et plus d'accès– constituent une formule très intéressante, notamment dans le contexte actuel rappelé par Nicolas Bouzou. En effet, le lien entre la consommation et son financement est réel et joue un rôle majeur de levier de croissance. J'appelle moi aussi les acteurs à sortir du schéma de croissance des trente dernières années et à intensifier leur présence sur l'ensemble des canaux, notamment le commerce à distance. Certes, il n'est pas simple de gérer « l'excès » à distance, mais il est indispensable d'y parvenir car ce moyen de financement de la consommation doit être accessible à tous.

Ce levier de croissance nécessite beaucoup de technicité et les établissements spécialisés disposent du savoir-faire nécessaire pour diffuser un crédit « responsable » : ce qualificatif est tout à fait approprié car la responsabilité est à la fois collective (car macroéconomique) et individuelle. Chaque consommateur nécessitant un financement de sa consommation doit être soutenu et accompagné en cas de difficulté. À ce sujet, et comme l'a rappelé Nicolas Bouzou, le surendettement est moins un problème d'endettement que de modification des capacités de remboursement.

En ce qui concerne les mesures mises en œuvre –entre autres la publicité, le cadre contractuel, le paiement comptant par défaut, la durée théorique résiduelle, les dispositions sur le surendettement et le rétablissement personnel– j'estime que les effets sont déjà largement perceptibles. Toutefois, il conviendra d'analyser les répercussions à terme de la loi sur la population concernée par le surendettement, sans oublier la mesure de ses conséquences sur les conditions d'accès au crédit pour les populations les plus sensibles.

Comme l'ont rappelé différents intervenants ce matin, de nombreuses dispositions vont entrer en application ultérieurement ou progressivement :

- la limite d'amortissement –de 36 à 60 mois selon le montant– qui entraînera pour 10 à 20 % des clients une augmentation des mensualités : les effets se produiront à partir de 2012 ;
- l'étude de solvabilité triennale qui nous conduira à multiplier les contacts avec les clients ;
- la formation des personnels sur le lieu de vente, pour laquelle le décret est toujours attendu : nous espérons que l'enquête sera effectuée après la publication du décret de façon à nous assurer que nous respectons l'esprit et le texte de la loi ;

- en ce qui concerne la proposition alternative de crédit amortissable sur le lieu de vente, je rappelle que 80 % des tirages sur le lieu de vente sont inférieurs à 250 euros ;
- la mise en place des nouveaux taux par montant et type de crédit se met en place progressivement comme prévu et produira ses effets pleins à partir du mois d'avril 2013.

L'ensemble de ces mesures permettent de remplir l'objectif intitulé « moins d'excès ». Quant au « plus d'accès », je vous rappelle que les débats autour de cette loi ont démarré dans un contexte économique plus favorable. Les régulations en cours dans la finance n'avaient pas commencé et la nouvelle situation économique que nous connaissons pose la question de l'adaptation de la législation avec plus d'acuité. Par exemple, le mécanisme de taux plafond tel qu'il a été prévu, l'accroissement de la charge du risque, la distribution sur le lieu de vente, le cadre contractuel permettront-ils d'améliorer l'accès au crédit ? Sont-ils adaptés à ce moteur de croissance que constitue la consommation de services effectuée à distance de plus en plus fréquemment ? Enfin, l'outil industriel sera-t-il suffisamment adaptable aux populations plus sensibles qui nécessitent un accompagnement particulier de leur consommation ?

Alain Le Meur, membre du Conseil de coordination, AGE France

AGE est une association basée à Bruxelles, présente dans les 27 États membres de l'Union européenne, afin de défendre les intérêts des seniors au sens large du terme. Dans le cadre de cette mission, je souhaite attirer l'attention sur les discriminations par l'âge, dont sont fréquemment victimes, en matière de distribution de crédit, les personnes de plus de 70 ans. Soit le crédit est purement et simplement refusé au seul motif de l'âge, soit un crédit bonifié, normalement accessible à une personne active et pour lequel la personne âgée présente les caractéristiques requises, lui est refusé du seul fait qu'il est écrit dans les procédures qu'il n'est pas accessible aux personnes de plus de 70 ou 75 ans. En vue de faire progresser l'un de ces points, l'un de nos adhérents a tenté de souscrire ce type de crédit et s'est trouvé victime d'une discrimination. Il a porté le cas auprès de la HALDE, qui lui a donné raison. La HALDE a demandé à l'établissement de crédit de revoir ses pratiques ainsi qu'à d'autres établissements de ce type. Je souhaite m'appuyer sur l'exposé introductif de Nicolas Bouzou afin d'insister sur le fait que ce segment de population reste le seul en croissance aujourd'hui et a besoin, comme tout autre, de crédits à la consommation. Je demande que mon intervention soit bien portée au procès-verbal de cette réunion et à la connaissance des services de François Baroin et de ceux de Dominique Baudis.

Dominique Rousset

Une courte réponse sur ce point précis ?

Philippe Dumont

Il s'agit d'une double responsabilité pour nous. D'ordre sociétale d'abord. Mais d'autre part, de plus en plus de seniors vivent, voyagent et consomment. Nous n'avons donc pas intérêt à les exclure. Par ailleurs, cette population présente des facteurs de risques spécifiques qu'il convient d'intégrer, mais dans la perspective de leur permettre d'accéder pleinement au crédit à la consommation.

Dominique Rousset

Merci de rappeler ce point intéressant.

Jean-Louis Kiehl, président, Crésus (Chambres de surendettement social)

En tant que fervents défenseurs du registre national des crédits, notre mission est d'accompagner sur le terrain les ménages surendettés. Je propose quelque chose qui va rassembler tout le monde en reprenant les idées des économistes présents aujourd'hui. La loi Lagarde aura atteint son objectif malgré son inachèvement. Il s'agit de diminuer et non de supprimer l'endettement tout en augmentant l'accès au crédit. Je crois à la liberté et à la coresponsabilité du consommateur et des établissements financiers et bancaires, qui doivent être soucieux de distribuer le crédit de manière dynamique. Notre pays a besoin de croissance et cet accès au crédit ne se fera que grâce à une meilleure connaissance de la solvabilité de l'emprunteur, possible *via* le registre des crédits. Le délai de rétractation –de 14 ou de 30 jours– importe peu. Le consommateur souhaitant un crédit le désire rapidement. Notre pays a besoin de développer une activité industrielle. Je souhaite que ce problème soit réglé avant la prochaine législature. Nous avons une mauvaise connaissance du surendettement. Les statistiques de la Banque de France s'avèrent sérieuses, mais tout ce qui existe dans les portefeuilles du public fragilisé encore non atteint par la crise demande une réponse chiffrée plus précise.

Dominique Rousset

Merci pour ces deux remarques.

Patrice Bouillon, secrétaire national d'Indecosa-CGT et président de Conso France

En premier lieu, l'allongement de la durée des crédits n'est-il pas lié à la baisse des revenus du travail ? Moins de progression des salaires engendrerait plus d'endettement des ménages par le crédit. Deuxièmement, la discrimination touche aussi les personnes atteintes de pathologies de longue durée. Je reprendrai le manifeste des 315 cancéreuses et me joins à elles pour demander que ne soit pas infligée une double peine à des personnes frappées de pathologies importantes. Il est scandaleux de se nourrir et de s'enrichir de la détresse. Nous demandons que ces personnes puissent bénéficier, comme tout un chacun, d'un crédit à un taux normal tout au long de leur vie. Les sciences permettent d'importants progrès dans le traitement des maladies. Aujourd'hui, heureusement, nombre de ces patients peuvent espérer une durée de vie égale à celle des autres. Ma troisième réflexion touche à la régulation du marché et de la force du crédit dans le cadre d'une dynamique économique. Il ne faut pas que les familles s'endettent pour répondre à des choix négatifs de l'État aujourd'hui.

Dominique Rousset

Merci pour ces réflexions. Certains souhaitent-ils réagir à propos des discriminations ? Ces discriminations, que nous retrouvons également dans le domaine des assurances, ont-elles été évoquées au Parlement, Philippe Dominati ?

Philippe Dominati

Ce sujet n'a pas fait l'objet de débats particuliers. J'estime qu'il est très important, mais il n'a pas été abordé très précisément dans le débat. Nous faisons confiance aux professionnels pour qu'ils appliquent la loi.

Jean-Yves Forel

Je souhaite réagir à la problématique de l'accès à l'emprunt des personnes en risque aggravé de santé. Je rappelle qu'une convention appelée AERAS a été mise en place avec les assureurs et les banquiers, et permet à ces personnes de bénéficier d'un dispositif d'assurance et d'emprunt. L'ensemble des membres de l'ASF adhèrent à cette convention qui est suivie par les pouvoirs publics et fait l'objet d'évaluations fréquentes. Ce sujet s'avère en effet extrêmement important.

Emmanuel Constans, président, Comité consultatif du Secteur

Je confirme les propos de Jean-Yves Forel. Le dispositif d'AERAS, unique en Europe, permet des avancées. La convention a été améliorée récemment et offre la possibilité, pour des personnes qui ne le peuvent pas aux termes du marché, de s'assurer et d'emprunter en vue d'un investissement immobilier ou pour des besoins de consommation. Ce système est insuffisamment connu, mais nous nous employons à mieux le faire connaître aux bénéficiaires potentiels.

Dominique Rousset

Sans doute souffrons-nous encore d'un manque d'information à ce sujet.

Jean-Pierre Viboud, directeur général, Banque Accord

Nous parlons de crédit à la consommation, mais nous n'avons pas entendu l'avis des distributeurs. Ils appellent de leurs vœux la création d'un répertoire national du crédit. Monsieur Dominati, vous nous avez affirmé que la loi et les acteurs avaient travaillé, ainsi que monsieur Constans avec le comité de préfiguration. Quand pouvons-nous espérer la mise en place d'un répertoire national du crédit aux particuliers ?

Dominique Rousset

Nous aborderons cette question dans la seconde table ronde, mais nous pouvons profiter de la présence de Philippe Dominati.

Philippe Dominati

J'ai participé à des réunions techniques sous l'autorité d'Emmanuel Constans. Il faudra un passage au Parlement avant la mise en place de ce répertoire. Compte tenu du calendrier parlementaire, la session s'arrêtant en février, ce passage s'effectuera vraisemblablement au lendemain des élections présidentielles et législatives. Je ne vois pas comment modifier plus tôt la loi pour préparer le fichier positif.

Philippe Dumont

Au sujet de l'allongement de la durée du crédit. Je pense que ce phénomène ne date pas de la crise. Nous l'observons depuis longtemps dans le crédit à l'immobilier. Il s'observe maintenant sur le marché du crédit à la consommation. Il faut accompagner cette évolution en prenant garde aux excès. En ce qui concerne le fichier positif, je souhaite réaffirmer, au nom de l'établissement que je représente, qu'au vu des statistiques de la Banque de France, la proportion de cas de surendettement liés à l'excès de crédit a baissé en moins de dix ans de 27 % à 13 %. Nous devons être attentifs à mettre en place un dispositif proportionné à cette réalité : ce type de fichier ne permet de traiter que les 25 000 dossiers par an dus à de l'excès de crédit. Présents dans 22 pays et de l'expérience que nous en retirons, nous avons des doutes sur l'efficacité du dispositif. Quand le prêteur fait correctement son travail, l'estimation de la capacité de l'emprunteur à rembourser ses dettes est très sérieusement effectuée. Ce type de registre permettra de détecter une fausse déclaration ou le cas de figure d'une personne en train de tomber dans un cycle pervers de souscription de nouveaux crédits.

Dominique Rousset

Notre deuxième table ronde s'intéresse au crédit à la consommation de demain. Il reste de nombreuses questions. Je demande à Nicolas Bouzou, économiste, directeur d'Asterès et membre du Conseil d'analyse de la société d'introduire cette table ronde.

Nicolas BOUZOU

Économiste

Directeur d'Asterès

Membre du Conseil d'analyse de la société auprès du Premier ministre

Je vous remercie de m'avoir invité à introduire cette seconde table ronde sur l'avenir du crédit à la consommation. J'établirai de nouveau le lien entre les évolutions macro-économiques, qui correspondent à mon domaine de travail, et ce que nous allons pouvoir observer en matière de crédit à la consommation. Trois évolutions économiques structurantes me paraissent à l'œuvre et auront dans les prochaines années des impacts.

La première de ces évolutions est liée à la modification de la distribution des revenus. C'est le désarroi des classes moyennes. J'ai publié un livre sur ce sujet voici quelques mois. Y compris dans un pays à forte tradition égalitaire comme la France, depuis cinq à six ans, nous observons des inégalités de revenus qui s'accroissent et étioilent la classe moyenne. Chaque année, quelques dizaines de milliers de personnes en sortent par le haut, d'autres par le bas, augmentant les rangs de la pauvreté. Le taux de pauvreté, qui était en baisse depuis les années 1950, s'est stabilisé et a même remonté. C'est un vrai défi pour les sociétés de crédit à la consommation, qui sont apparues dans les années 1950 et 1960 pour accompagner le développement de la consommation des ménages. Elles se sont développées justement pour équiper les classes moyennes, comme nous l'observons dans les pays émergents aujourd'hui, au Maghreb et en Amérique latine. Dans les pays de l'OCDE, ce mouvement n'existe plus et s'est même inversé : au lieu que la classe moyenne s'enrichisse plus vite que le reste de la société et possède une visibilité sur son avenir, nous assistons à une fragmentation du tissu social. Cela se traduit par la progression de deux publics fragiles : les publics à revenus faibles et les publics à revenus instables. La proportion des personnes vivant sous le seuil de pauvreté augmente. Et non seulement elles sont plus nombreuses, mais l'intensité de la pauvreté augmente. La part de personnes à revenus instables augmente également, avec des contrats de travail précaires. Pas moins de 85 % des nouvelles embauches se font en CDD. La cellule familiale se modifie, un couple sur deux, divorce en France selon l'INSEE. Le secteur du crédit à la consommation s'est bâti sur l'idée que le public à cibler était à revenu moyen, stable, prévisible et que sa cellule familiale variait peu. Cette masse a tendance à se réduire. Il importe donc de trouver d'autres systèmes pour servir ces publics fragiles et modestes, de plus en plus nombreux.

Au-delà des classes moyennes, je souhaite évoquer les jeunes. Je remets dans quelques jours au Premier ministre, au ministre de l'Éducation Nationale et à la secrétaire d'État à la Jeunesse un rapport sur l'intégration économique des jeunes, rédigé avec Luc Ferry. Nous avons été surpris par le fait que la montée des inégalités s'effectue aussi au détriment de la jeunesse. Si vous rapportez le niveau de vie des moins de 30 ans au niveau de vie de l'ensemble de la population, vous observez un affaiblissement brutal. Pour prendre le contre-pied de ce qui a été affirmé, si vous comparez le niveau de vie des plus de 60 ans à l'ensemble de la population, vous constatez au contraire une augmentation tout aussi brutale que la baisse relative du niveau de vie des jeunes. Cela constitue une question sociale et une question économique centrale. Les jeunes forment en effet votre clientèle de demain.

L'INSEE montre que le taux d'effort pour l'accès au logement se concentre sur les moins de 30 ans, qui ont absorbé en totalité la hausse de l'immobilier. Pour le reste de la population, en moyenne, le taux d'effort a très peu augmenté. Ce premier bloc de changement est lié à la distribution des revenus et à des facteurs comme la mondialisation, les innovations technologiques, la crise des finances publiques. Ces phénomènes auront plutôt tendance à s'accroître.

Le deuxième aspect important est celui du développement durable. Le rôle du crédit consiste aussi à accompagner de manière qualitative les évolutions. Le développement durable s'analyse de manière purement économique en termes de rareté des matières premières, des ressources, de l'énergie, de l'air pur. Quand cela devient un problème économique, nous devons y apporter des réponses économiques. Les ménages vont s'y adapter. Pour exemple, lorsque vous achetez une chaudière à

condensation, c'est en raison d'un calcul rationnel d'économies de chauffage. Nous observons déjà ces évolutions, peu liées aux dispositifs fiscaux, mais davantage aux besoins. Le crédit à la consommation joue un rôle particulier ici.

Le troisième grand bloc touche aux innovations technologiques. Nous nous trouvons à l'orée d'une révolution industrielle à l'image de celle du XIX^{ème} siècle, avec des caractéristiques protéiformes que nous retrouvons dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'énergie mais aussi la santé. Une révolution industrielle ne se cantonne pas, par essence, à un seul secteur. En matière de crédit à la consommation, la problématique se révèle double : nous allons nous financer la dématérialisation et la structure de la consommation des ménages, montre une progression des services au détriment des produits manufacturés. Ce changement fort se confronte à une société conçue autour du financement des biens durables. Les innovations technologiques vont actuellement contre cela et entretiennent cette augmentation de la part des services. Il existe également une problématique de distribution. Le crédit à la consommation a accompagné la distribution d'automobiles, puis de meubles, la vente à distance. Aujourd'hui, la distribution sur Internet opère une destruction créatrice et tend à remplacer partiellement la distribution en dur. Il faut l'accompagner sans tabou. Nous parlons beaucoup de la crise, mais les difficultés des finances publiques, la modification des revenus des ménages, de l'évolution de la cellule familiale, du développement durable et la révolution industrielle, constituent davantage une mutation, ce qui est moins négatif.

Dominique Rousset

Pour parler du crédit à la consommation de demain, je vous présente Reine-Claude Mader, présidente de l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), qui abordera l'évolution de l'offre. Hervé de Villeroché, chef du service de Financement de l'économie à la direction générale du Trésor, au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Annie Gain est présidente du directoire de COFIDIS et membre du conseil de l'Association française des sociétés financières (ASF). Deux représentants de l'ASF siègent à cette table ronde. Robert Rochefort, député européen est membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs. Nous accueillons également Jean-Paul Amoudry, commissaire à la CNIL chargé du secteur Banques et crédit et sénateur de Haute-Savoie. Jean Gaubert est député des Côtes-d'Armor et vice-président de la Commission des affaires économiques. Quant à Éric Spielrein, secrétaire général, membre du Comité exécutif de RCI Banque (groupe Renault), il est également membre du Conseil de l'ASF. Enfin, je vous présente Emmanuel Constans, Président du Comité consultatif du secteur financier.

Nous demandons à Reine-Claude Mader de nous parler de l'évolution de l'offre et de la demande.

Table ronde II

Quel crédit à la consommation pour demain ?

Débats animés par

Dominique ROUSSET

Journaliste-productrice, France Culture

Intervenants

Jean-Paul AMOUDRY

Commissaire à la CNIL chargé du secteur banques et crédit, sénateur de Haute-Savoie

Emmanuel CONSTANS

Président, Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Annie GAIN

Présidente du Directoire de Cofidis, membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)

Jean GAUBERT

Député des Côtes d'Armor, vice-président de la Commission des affaires économiques

Reine-Claude MADER

Présidente, Association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)

Robert ROCHEFORT

Député européen, membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs

Éric SPIELREIN

Secrétaire général, membre du Comité exécutif de RCI Banque (groupe Renault), membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières

Hervé de VILLEROCHÉ

Chef du service de financement de l'économie, Direction générale du Trésor, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Reine-Claude MADER

Présidente, Association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV)



Présidente de l'Association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV), Reine-Claude MADER est juriste de formation. Elle est membre du Comité économique et social européen, de l'Autorité de la concurrence ainsi que du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Elle a exercé diverses fonctions dans le domaine de la défense des consommateurs, et a été notamment présidente de l'Institut national de la consommation. Elle a par ailleurs publié différents ouvrages sur le surendettement en particulier.

Notre proximité avec les consommateurs nous donne une vraie légitimité sur le sujet qui nous occupe dans la réunion présente. En premier lieu, je tiens à dire que la phrase de Christine Lagarde à propos de cette loi –« plus d'accès au crédit, mais moins d'excès »– correspond tout à fait à l'objectif de l'organisation à laquelle j'appartiens. Il est en effet très important d'assurer l'accès au crédit, notamment à certaines couches de la population, mais sans excès, car aussi responsables de leurs actes que soient les consommateurs, la responsabilité pèse également sur les professionnels, notamment à travers les méthodes de vente ou le marketing direct. Chacun est responsable et l'éducation des consommateurs ne doit pas être entravée par des campagnes de publicité démesurées et intrusives.

Les statistiques présentées ce matin n'indiquent pas, selon moi, une baisse significative du crédit à la consommation, contrairement à ce qui avait été annoncé à l'origine de cette loi. La baisse signalée aujourd'hui est générée sans doute par d'autres causes que les nouvelles dispositions législatives, et je tiens à souligner que les chiffres dont je dispose indiquent un très bon maintien du crédit renouvelable qui occupe toujours la première place dans son domaine.

Je tiens à rappeler en outre que le test mené par la CLCV sur les modes de commercialisation sur les lieux de vente peu après l'entrée en vigueur de la loi a révélé que les deux possibilités ne sont presque jamais présentées. Par ailleurs, nous avons constaté l'existence de campagnes massives vantant des crédits gratuits, or le consommateur auquel il est présenté un crédit affecté et un crédit gratuit accompagné d'une carte optera inmanquablement pour la seconde solution, plus immédiate. Sur ce plan, les professionnels ont très habilement contourné la loi.

Sur la question de l'inversion du crédit renouvelable vers le crédit affecté, je vous rappelle que la CLCV avait plaidé pour l'adoption d'un montant moins élevé que 1 000 euros car bien peu de produits atteignent ce prix, mis à part les écrans plats de télévision ou des meubles tels que des canapés, comme l'a montré une étude que nous avons menée. C'est la raison pour laquelle un montant de 500 euros aurait contribué de façon bien plus importante à l'inversion des modes de financement.

À propos du contexte décrit par Nicolas Bouzou, il est certain que le recours au crédit ne disparaîtra pas, mais la stagnation actuelle du pouvoir d'achat, la hausse des prélèvements obligatoires et l'augmentation des prix conduiront sans doute les consommateurs à hésiter à s'endetter, alors qu'ils auront peut-être un besoin plus grand de recourir à l'endettement. La combinaison de ces deux phénomènes produira peut-être un certain équilibre.

En tant que présidente de la CLCV, je plaide pour la création d'un observatoire des taux permettant de choisir les meilleures offres, comme il est possible de le faire sur Internet, par exemple avec des systèmes d'enchères au crédit. Je souhaiterais également que l'information du consommateur soit améliorée de façon conséquente. Enfin, j'estime nécessaire de normaliser les présentations des offres afin de permettre aux consommateurs de les comparer. À défaut, la concurrence ne peut pas opérer

réellement et les consommateurs en sont réduits, le plus souvent, à opter pour la solution disponible sur le lieu de vente.

Au-delà de l'information des consommateurs, il a été question ce matin de la création d'un fichier positif, auquel nous ne sommes pas favorables. Alors que près de 50 millions de crédits sont consentis aux ménages et qu'un million de personnes sont surendettées, il est proposé d'inscrire sur un fichier qui ne veut pas dire son nom les coordonnées de vingt-cinq millions de personnes pour un coût évalué à 800 millions d'euros : est-ce bien raisonnable ? En Belgique, un tel fichier n'a pas supprimé le surendettement et j'ajoute que les pouvoirs publics n'ont pas vocation à créer un fichier de vingt-cinq millions de prospects.

Dominique Rousset

Cette question divise beaucoup, en effet. Nous allons à présent écouter Hervé de Villeroché, chef du Service de financement de l'économie, direction générale du Trésor, ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Les intermédiaires en opérations bancaires (IOB) et la directive CRD4

Hervé de VILLEROCHÉ

Chef du service de financement de l'économie, Direction générale du Trésor,
ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie



Chef du service du financement de l'économie à la Direction générale du Trésor et de la Politique économique au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Hervé de VILLEROCHÉ, est administrateur civil hors classe. Diplômé de Sciences-Po Paris et de l'École supérieure de commerce de Paris, il a été affecté à la Direction du Trésor, dès sa sortie de l'ENA en 1996. Adjoint au chef du Bureau prêts du Trésor jusqu'en 2000, il est détaché en qualité d'attaché financier à Berlin. Il devient chef du Bureau C2 entreprises et intermédiaires d'assurances à la Direction du Trésor en 2002 puis secrétaire général du Comité des entreprises d'assurances en 2004 et chef du Bureau du financement du logement et des activités d'intérêt général. En 2005, il devient sous-directeur des Assurances et par la suite chef du service du financement de l'économie depuis 2009 à la Direction générale du Trésor et de la politique économique.

Bâle III va profondément changer le paysage bancaire mondial, européen et français par un renforcement du cadre prudentiel. En premier lieu, précisons que les filiales des établissements de crédit ne sont pas concernées par ce règlement. Toutefois, certains métiers du crédit à la consommation ou du crédit immobilier sont exercés par des entreprises non détenues par des grands groupes, et donc potentiellement concernés par Bâle III. À la différence des banques de dépôt, ces établissements ne se trouvent pas dans le champ de ce règlement et il reviendra à la France de choisir si ces établissements doivent y entrer ou pas. Quoi qu'il en soit, jusqu'à présent, la France alignait l'ensemble des établissements sur les standards internationaux, par prudence.

Voici les principales nouveautés apportées par Bâle III :

- une définition plus rigoureuse des fonds propres ;
- l'introduction de ratios de liquidité ;
- l'introduction d'un ratio de levier ;

En termes d'effets, si l'on l'exonère de Bâle III, une entreprise financière s'expose à différentes conséquences :

- la perte de l'accès au refinancement à la Banque centrale européenne ;
- la perte de la qualité d'établissement de crédit à l'égard des autres contreparties : l'entité qui reçoit un crédit devient une entreprise comme une autre et bénéficiera d'une pondération et d'un coût de refinancement moins favorables ;
- la perte du passeport européen ;
- la perte du bénéfice de la garantie des dépôts, moins fondamentale pour ce type d'établissement.

Ces sujets sont importants car les conséquences de Bâle III sur l'affacturage, le crédit-bail ou la caution sont difficilement évaluables et elles seront différentes d'un métier à l'autre. De façon intuitive, nous estimons qu'il serait plus intéressant de rester dans le cadre mondial, mais il importe d'objectiver ce débat avant toute décision. À nous d'étudier les tenants et les aboutissants de telle ou telle décision.

En ce qui concerne la réforme des intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, il nous incombe une obligation d'immatriculation de ces intermédiaires à la suite de la loi de régulation bancaire et financière. Cela concerne les courtiers, les agents généraux d'assurance, les CIF ou les IOB, avec la création d'un registre unique qui constitue un grand progrès pour les consommateurs. Chaque intermédiaire conserve ses obligations et spécificités.

Les textes réglementaires prévoient quatre catégories d'intermédiaires :

- les courtiers ;
- les multimandataires ;
- les mandataires exclusifs ;
- les mandataires d'intermédiaires en opérations de banque.

Les obligations et les critères sont liés à des exigences de formation ou d'assurance de responsabilité civile. Je dois dire que nous travaillons de façon satisfaisante avec les représentants de ces professions ; ce processus est important pour le consommateur. En ce qui concerne les intermédiaires distribuant très peu de crédit, nous devons décider jusqu'où les exonérer de ces obligations ; sur cette question, un arbitrage entre simplicité et protection du consommateur sera opéré.

Dominique Rousset

Je vous remercie pour cet exposé technique et fort intéressant. Annie Gain, l'évolution du monde du commerce est profonde, comme vous allez nous l'expliquer.

L'évolution du monde du commerce et les nouvelles attentes du consommateur

Annie GAIN

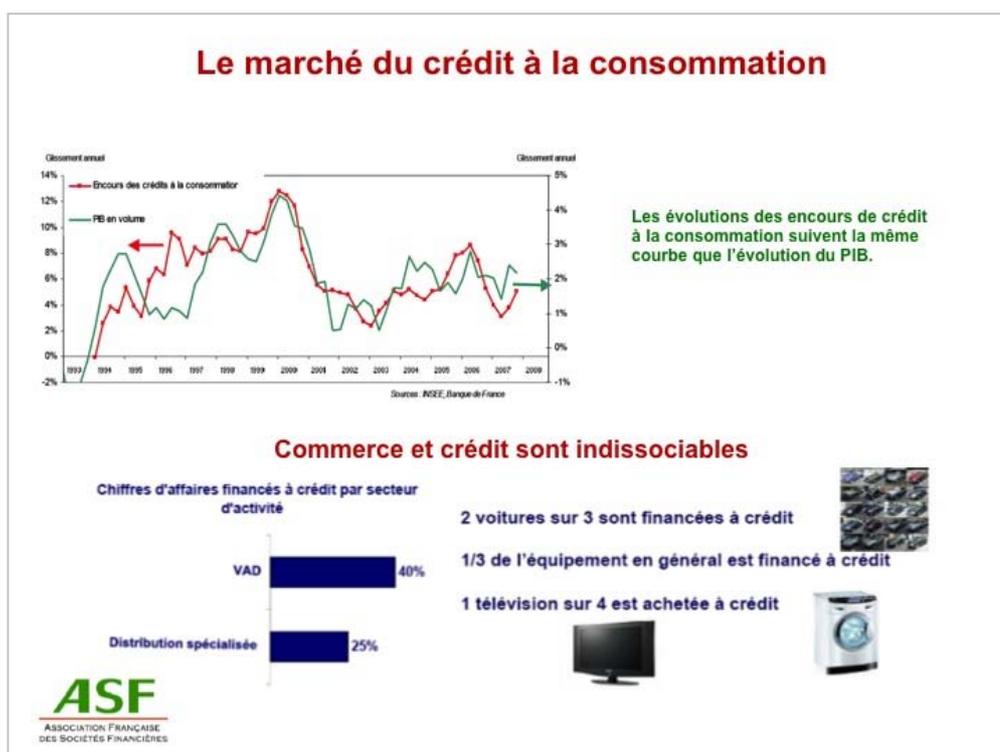
Présidente du Directoire de Cofidis

Membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)



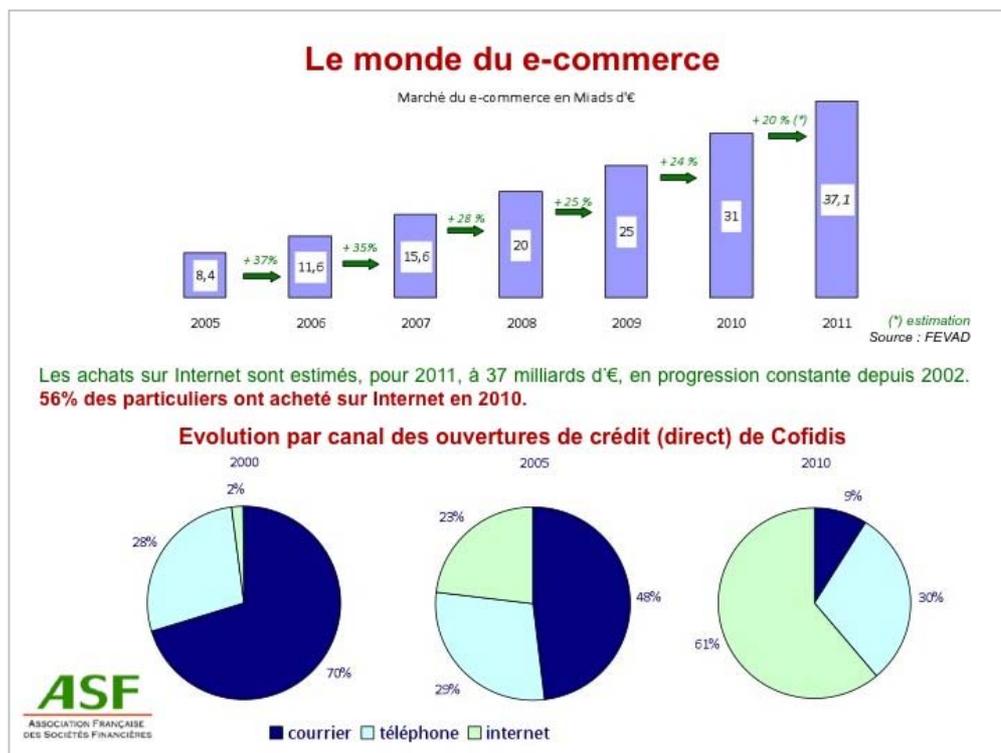
Présidente du Directoire de Cofidis et membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF), Annie GAIN a fait l'essentiel de sa carrière chez Cofidis. Elle a occupé à peu près tous les postes de Direction de cette filiale du Groupe 3 Suisses International. Entrée en 1985 au contrôle de gestion qu'elle finit par diriger, elle devient Directeur des risques en 1990 et entre au Comité de Direction. En 1995, elle est promue Directrice Financière et Juridique, poste qu'elle occupe pendant cinq ans avant d'être appelée par la maison mère, 3 Suisses International pour y occuper, au niveau du Groupe, les mêmes fonctions pendant 9 ans. En mars 2009, après le rachat de Cofidis par le Crédit Mutuel, elle revient dans l'entreprise où elle a fait ses débuts pour en assurer la Direction Générale.

Comme vous pouvez le constater sur le document présenté, le crédit à la consommation soutient bien l'économie réelle du pays. Ce marché se répartit entre les établissements spécialisés et les banques, les premiers en détiennent environ 55 %. Rappelons que ces établissements spécialisés sont nés du monde du commerce. Les plus anciens sont nés avant-guerre pour accompagner l'essor de l'automobile, d'autres après-guerre pour accompagner l'équipement des ménages et les derniers sont apparus au cours des années 1970-1980 pour accompagner l'essor de la grande distribution. Tout cela prouve que notre seul métier consiste à financer l'économie réelle. Un autre document montre que le crédit est primordial pour de nombreux secteurs du commerce, comme la vente à distance, la distribution spécialisée, l'automobile, etc.



Comment définir les contours du crédit à la consommation de demain et continuer à accompagner le commerce et les consommateurs ?

Le commerce se trouve dans une période de mutation, sous l'effet d'Internet notamment. Le réseau est à la fois un média d'information (qui permet par exemple de comparer les offres) et un mode de distribution. Le développement d'e-commerce est très fort et devrait atteindre cette année un chiffre d'affaires de 37 milliards d'euros réalisé par 80 000 sites marchands (contre 8 milliards d'euros il y a six ans). Dans ce nouveau commerce, les consommateurs doivent bénéficier des mêmes avantages que ceux dont ils jouissent dans les magasins traditionnels, notamment des modalités de paiement différé.



Notre premier défi consiste donc à rendre aussi fluide que possible l'acte d'achat à crédit sur Internet en sécurisant les transactions et en restant vigilant sur les conditions d'octroi. La mise à disposition d'outils de financement d'achats à crédit sur Internet est possible et pourra être complétée de façon efficace par le développement de la signature électronique qui mettrait en équivalence l'achat sur Internet et en magasin, de façon à donner un vrai choix au consommateur.

Le deuxième défi incombant aux établissements spécialisés consiste à accompagner les consommateurs en mettant à leur disposition les moyens leur permettant de comprendre les offres que nous leur proposons et de choisir en connaissance de cause. Nous travaillons sur ce point de façon intense car l'achat à crédit constitue un acte très engageant pour les deux parties ; dans cette optique, Internet permet la mise en ligne de vidéos et de sites dédiés pour informer les internautes, prévenir les situations difficiles et proposer des services de « coaching » budgétaire.

Dominique Rousset

Nous avons le sentiment que le consommateur est très, voire trop, informé : Reine-Claude Mader, partagez-vous cet avis ?

Reine-Claude Mader

Il convient d'effectuer un tri de l'avalanche d'informations déferlant sur le consommateur, ce qui est très délicat. Trouver la bonne information, non partisane, n'est pas aisé et demande un véritable travail. À ce sujet, j'estime que la réflexion que l'on peut avoir sur Internet n'existe pas sur les lieux de vente en raison de l'impulsion de l'acte d'achat.

Dominique Rousset

Le consommateur a-t-il recours systématiquement à la pédagogie que vous proposez ?

Annie Gain

Les consommateurs l'utilisent beaucoup. Ce nouveau média permet aux consommateurs de recevoir des explications intéressantes dans la perspective d'un choix éclairé.

Emmanuel Constans

Ce type d'outil est extrêmement intéressant et leur mise en œuvre doit être poursuivie.

Annie Gain

Nous créons également des sites d'information pure parallèlement à nos sites de vente.

Dominique Rousset

Qu'en est-il de l'évolution des mentalités des consommateurs, en fonction des différentes tranches d'âge ?

Annie Gain

L'évolution de la démographie constitue un défi majeur pour nos entreprises. Nous devons nous adapter à la forte demande des jeunes qui n'ont pas suffisamment accès au crédit malgré leurs grands besoins d'équipement, à l'augmentation du nombre de familles monoparentales et de seniors. Enfin, n'oublions pas la génération qui n'a jamais connu d'autre canal qu'Internet et dont les comportements seront différents de ceux de ses aînés.

Dominique Rousset

Gérer les évolutions sociétales et économiques à l'aide de la puissance technologique phénoménale d'Internet paraît primordial.

Reine-Claude Mader

L'information permet aux consommateurs d'être protégés, dans tous les domaines. Mais consommer ne constitue pas un métier, par conséquent l'information doit être à la fois claire et accessible. À défaut, le remède s'avérera pire que le mal.

Robert ROCHEFORT

Député européen

Membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs



Député européen et vice-président du MoDem, Robert ROCHEFORT est membre de la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement européen. Diplômé en 1979 de l'École nationale de la statistique et de l'administration économique, il prend la tête du Département des statistiques de la Caisse nationale d'assurance maladie en 1981. En parallèle, de 1985 à 1986, il occupe la fonction de directeur délégué du Centre de recherche, d'études et de documentation en économie de la Santé (CREDES). En 1987, il est nommé directeur du Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), dont il devient le directeur général en 1995. En mars 2006, il devient membre du Conseil d'analyse économique auprès du Premier ministre et son élection en 2009 au Parlement européen le contraint à renoncer à ces deux fonctions afin de se consacrer pleinement à son mandat de député.

En tant que député européen, j'estime que nous avons travaillé de façon satisfaisante. D'un point de vue microéconomique, le crédit à la consommation est confronté à l'explosion de l'e-commerce et à la sociologie de la multiplication des accidents de la vie. La directive votée récemment à propos du droit des consommateurs vise l'e-commerce et remporte un certain succès auprès des associations représentant les consommateurs, faute de remporter l'adhésion franche et massive des acteurs de ce secteur.

Nous nous trouvons actuellement face à une contradiction : la diffusion de l'e-commerce progresse rapidement, induisant un désir d'aller très vite chez le consommateur, ce qui se heurte aux nécessaires raisonnements de celui-ci : capacité de recul, possibilité de comparaison et de lecture des informations. Face à cette situation, l'extension du délai de rétractation ne parvient pas à contrebalancer la logique d'impulsion qui prévaut dans un magasin ou lors d'un achat, comme l'illustre la vitesse avec laquelle nous lisons les textes de conditions générales de vente, par exemple.

Dominique Rousset

Lisons-nous les contrats plus attentivement auparavant ?

Robert Rochefort

Non. Mais nous nous heurtons à la pensée unique collective qui veut que l'existence même de ce type d'écrit, qu'importe son contenu, renforce la protection du consommateur, une idée qui n'était pas autant répandue auparavant.

En ce qui concerne les accidents de la vie, chacun a compris le danger qu'il encourt en forçant la main à un consommateur fragile, mais la vie est de plus en plus incertaine. Cela oblige les opérateurs de crédit à la consommation à inventer plus de capacités de résilience pour mettre en place de nouvelles stratégies d'accompagnement et non plus seulement de recouvrement.

Comme cela a été dit ce matin, le crédit à la consommation a accompagné l'évolution de la société de consommation (automobile, consommation de masse, distribution) or cette dernière entre dans une nouvelle époque qui sera marquée par différents phénomènes :

- la stagnation durable du pouvoir d'achat ;

- la perte du rôle moteur de la consommation dans la croissance économique ;
- le retour de la priorité donnée à la production et à l'offre au détriment de la consommation (le déficit de 75 milliards d'euros de la balance commerciale française plaide en faveur d'un tel retournement).

Je tiens à préciser que ce discours n'est pas inspiré par mes fonctions politiques : il provient d'un sentiment profond lié à la situation de notre pays.

Dans ce contexte d'évolution, le crédit à la consommation va devoir changer de stratégie globale. En effet, favoriser la concurrence et le hard discount pour améliorer le pouvoir d'achat a produit des conséquences catastrophiques car cette stratégie a amplifié les délocalisations et le déficit de notre balance commerciale. Les politiques auront donc le devoir d'amener le consommateur à choisir à nouveau des produits fabriqués à proximité, un principe qui constituera l'un des éléments de la consommation citoyenne.

Ce contexte inédit infléchira l'organisation de tous les acteurs de la chaîne de la consommation : les distributeurs ne pourront plus vendre des produits sur le seul critère du prix sans en préciser la provenance lointaine, les industriels devront se repositionner sur une valorisation de la production locale.

En quoi les opérateurs du crédit à la consommation pourraient-ils être affectés par cette logique ? Pourquoi accepteraient-ils l'idée d'être concernés par un choix qui incombe avant tout au consommateur ? Pour la simple raison que la stratégie que les acteurs retiendront à l'avenir sera centrée sur la qualité et sur un discours incitant les consommateurs à acheter moins d'objets, mais qui seront plus durables (ainsi, je suis partisan d'une augmentation des délais de garantie sur les produits industriels).

De ce fait, ce choix du consommateur découlera du bouleversement économique dans lequel nous nous trouvons, impliquant que la consommation ne soit plus considérée comme le moteur de la croissance, ni la baisse des prix comme un moyen de contrer la stagnation du pouvoir d'achat.

Tout cela nous conduit à la question suivante : comment le crédit à la consommation, qui a permis aux consommateurs de s'équiper pendant des décennies, peut-il devenir un outil leur permettant de s'équiper de façon qualitative plutôt que quantitative ? La réponse tient dans le choix suivant : acheter un produit de médiocre qualité sans recours au crédit à la consommation ou acquérir un produit plus durable grâce à un emprunt.

Dans le même ordre d'idée, selon moi, l'économie des usages et des effets utiles (comme le Vélib') est promise à un bel avenir : vendre l'usage et non pas seulement le produit, tel est le nouveau comportement que le crédit à la consommation pourrait soutenir, à condition que les acteurs s'adaptent à cette évolution et accompagnent la transition vers l'achat de services et de mise à disposition des objets.

Dominique Rousset

Il existe déjà des crédits à la consommation pour les loisirs, par exemple.

Robert Rochefort

Tout à fait.

L'analyse de la CNIL face aux nouvelles attentes et aux nouveaux modes de paiement

Jean-Paul AMOUDRY

Commissaire à la CNIL chargé du secteur banques et crédit
Sénateur de Haute-Savoie



Sénateur de Haute-Savoie et Commissaire à la CNIL chargé du Secteur banques et crédit, Jean-Paul AMOUDRY est membre de la Commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale du Sénat. Il est également membre des Groupes d'études de l'Énergie, du Développement économique de la montagne et du Tourisme et des loisirs. Par ailleurs, Jean-Paul AMOUDRY est conseiller général de la Haute-Savoie, membre du Comité de l'Association nationale des élus de la montagne (ANEM) et vice-président de la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies.

Je tenterai de synthétiser le regard de la CNIL sur des sujets évolutifs et très nouveaux. Les innovations technologiques dans le domaine de l'information et de la communication ont profondément renouvelé l'offre des services bancaires et financiers et le rapport des consommateurs avec leur banque. L'heure est à la dématérialisation, à l'accélération des contacts et des échanges, mais également à leur personnalisation accrue. Ces innovations reposent généralement sur la collecte de données à caractère personnel et sur leur exploitation. Elles représentent dès lors un enjeu pour la CNIL qui est chargée de veiller à ce que l'informatique reste au service du citoyen, qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques. La CNIL s'assure de la compatibilité des dispositifs projetés, quels qu'ils soient, par les établissements de financement, avec la loi du 6 janvier 1978 modifiée, dite « *loi informatique et libertés* ». Elle accompagne également leur développement par des conseils et sanctionne parfois des abus.

L'introduction des nouvelles technologies en matière bancaire se concentre principalement autour de trois axes : la relation avec le client-consommateur, le développement des nouveaux modes de paiement et la sécurité.

Les nouvelles technologies au service de la relation avec le consommateur se sont d'abord développées autour de l'accès au compte bancaire en ligne, qui fut le premier service lié à l'émergence des nouvelles technologies dans la sphère bancaire. Ce service de *web banking* est proposé aujourd'hui par l'ensemble des établissements financiers à leurs clients, qui peuvent ainsi suivre les mouvements opérés sur leur compte, rendant ainsi progressivement obsolète le relevé mensuel. Or des dysfonctionnements techniques restent possibles. C'est pourquoi la CNIL leur recommande de mettre en place des dispositifs d'authentification forte du client, et de procéder au chiffrement des données en base et pendant le transport de ces données. À l'heure de la mobilité, l'accès à sa banque en ligne depuis un ordinateur fixe semble déjà dépassée. L'objectif pour les établissements financiers va être d'offrir un accès depuis un téléphone portable. C'est ainsi qu'apparaissent les applications sur mobile et que l'ensemble des établissements ont créé une application de gestion de compte sur *smartphone*.

Par ailleurs, les Français sont de plus en plus multi-bancarisés. Nous estimons que 40 % des clients disposent de comptes bancaires dans au moins deux établissements différents. Dès lors, détenant plusieurs comptes consultables en ligne via les interfaces d'autant d'établissements financiers, ces consommateurs souhaitent disposer d'une seule interface de gestion de leur compte. Des services de gestion de finances personnelles sont progressivement instaurés, et certains établissements financiers ou prestataires proposent des services d'agrégation de comptes bancaires, appelés également services de gestion des finances personnelles, l'objectif étant de permettre au client de gérer l'ensemble de ses comptes à partir d'une plate-forme unique. L'agrégateur récupère auprès des établissements financiers les transactions effectuées sur différents comptes et permet à la personne concernée de catégoriser

ses dépenses et de créer des regroupements. Ce type de service est particulièrement développé aux États-Unis. La CNIL travaille d'une part avec les agrégateurs afin que les services proposés répondent aux exigences de la loi Informatique et libertés, d'autre part avec la Fédération bancaire française, les principaux problèmes étant l'emploi des identifiants et des mots de passe ainsi que la conservation de ces éléments et leur diffusion, pour le moment proscrite.

Plus récemment, de nouvelles réponses sont apportées au client-consommateur des nouveaux médias par les réseaux sociaux. De nombreuses banques sont désormais présentes sur Facebook ou Twitter. L'enjeu est l'adaptation aux usages et aux rythmes des clients connectés afin de communiquer avec eux. Ces nouveaux médias permettent aussi de diffuser des messages ou de consulter la clientèle sur des problématiques précises. Aux USA, des offres de comptes pilotés uniquement depuis Facebook existent. L'une d'entre elles s'adresse aux jeunes, sous forme d'un compte d'épargne avec une carte prépayée, ce compte étant entièrement piloté depuis le réseau social. S'agit-il de la banque du futur ? La question mérite d'être posée. Si la CNIL était consultée sur ce sujet, elle adresserait les mêmes recommandations que pour les autres services, c'est-à-dire des exigences d'authentification des personnes et de chiffrement des données pour leur sécurité.

Le deuxième axe d'application des nouvelles technologies en matière bancaire est le paiement sans contact. Ce nouveau mode repose sur la technologie dite NFC (*Near Field Communication*) ou communication en champ proche. Elle permet un échange à une distance de quelques centimètres entre un téléphone mobile et un lecteur. Le dispositif repose sur une carte SIM de nouvelle génération. Les applications sont directement mise en œuvre dans la carte et la banque procède en agence à sa configuration, afin d'y inscrire les données nécessaires à la réalisation des transactions. L'utilisateur peut ensuite paramétrer l'usage du code secret de la carte bancaire, en fonction du montant de la transaction. Ce code secret est composé sur le téléphone portable. Une expérience a été lancée à Nice en mai 2010.

J'en termine avec les nouvelles technologies en matière de sécurité. Nous constatons l'émergence de dispositifs biométriques pour authentifier les clients ou les salariés. La biométrie permet d'identifier un individu à partir de ses caractéristiques physiques, physiologiques ou comportementales. La CNIL considère que toutes les données biométriques ne comportent pas les mêmes risques au regard de la sécurité des données. Elle distingue la biométrie « à traces » (empreintes digitales ou palmaires) qui peut être facilement reproduite et pose le problème de l'usurpation d'identité, et la biométrie « sans traces » qui utilise le contour de la main ou le réseau veineux. Ces dispositifs sont tous soumis à l'autorisation de la CNIL, qui examine la proportionnalité du dispositif au regard de la finalité poursuivie.

Dominique Rousset

Nous comprenons que vous êtes constamment sollicités. De nouvelles techniques ne cessent d'arriver.

Jean-Paul Amoudry

C'est un travail permanent, puisque toutes les technologies présentées à la CNIL font l'objet dans un premier temps d'analyses par les juristes et experts informatiques, puis « remontent » à la Commission. À l'issue de ces expertises par les services de la CNIL et après échange avec les autres partenaires (le Trésor, la Banque de France, l'Autorité des marchés financiers) a abouti à un avis. La Commission plénière examine *in fine* ces propositions, et permet souvent des expérimentations, avant autorisations définitives.

Dominique Rousset

Dans quelle mesure vos recommandations sont-elles contournées ou non entendues ?

Jean-Paul Amoudry

Quelques excès sont signalés, mais sur la masse de dossiers traités, la part de contentieux est très réduite, quasiment marginale. Cela n'empêche pas quantité d'interrogations concernant notamment le secteur bancaire, comme le FICP, qui provoque une part importante des réclamations adressées à la CNIL.

Dominique Rousset

Jean Gaubert, comment les établissements spécialisés pourront-ils répondre demain à cela ? Que reprenez-vous notamment de ces aspects sociologiques et économiques décrits par Robert Rochefort.

La place et le rôle des établissements spécialisés de demain

Jean GAUBERT

Député des Côtes-d'Armor

Vice-président de la Commission des affaires économiques



Député des Côtes d'Armor et vice-président de la Commission des affaires économiques, Jean GAUBERT est également membre de la Commission des affaires européennes de l'Assemblée nationale. Vice-président du Groupe d'études sur l'Alimentation et la santé, et secrétaire du Groupe d'études sur les Énergies de l'Assemblée nationale, Jean GAUBERT est membre suppléant de l'Observatoire national du service public de l'électricité et du gaz et membre titulaire de la Commission nationale de présélection des pôles d'excellence rurale. Il a été vice-président du Conseil général de 1992 à 2004 et président de la Communauté de communes de Plancoët - Val d'Arguenon de 2001 à 2002. Jean GAUBERT est co-auteur avec Patrick Ollier, député des Hauts-de-Seine, d'un rapport d'évaluation de la LME.

J'estime que le travail de la CNIL est d'une grande importance, mais que les possibilités de le contourner par des déports à l'étranger sont multiples. Nous manquons de solutions contre ce biais. La CNIL est chargée de colmater le barrage par l'extérieur. Cela suscite nombre d'interrogations sur ce que sera notre avenir, en particulier sur la confidentialité, attaquée depuis longtemps : il existe par exemple, des fichiers dans les banques qui servent à des fins autres que bancaires. De la même manière, des fichiers chez les fournisseurs servent à autre chose qu'au service du client. Comme d'autres, j'achète sur Internet. J'abonde dans le sens de Robert Rochefort en ce qui concerne les changements de comportements. Ces derniers s'avèrent nécessaires.

Pensez-vous que nous allons encore longtemps inciter les consommateurs à emprunter pour faire les courses de la semaine ? Il est normal qu'ils empruntent pour s'équiper, à condition que cela soit limité. En effet, pour beaucoup, le pouvoir d'achat n'augmentera pas dans les années qui viennent. Emprunter pour se nourrir est aberrant mais malheureusement compréhensible. Nous encourageons ces personnes à compenser leur manque de pouvoir d'achat issu de l'économie ou de la redistribution, mais pas par le biais du crédit. C'est son mauvais aspect, celui qui a été largement promu par le crédit revolving.

Je suis d'accord sur les changements d'attitudes des consommateurs. À l'occasion d'un rapport sur le commerce extérieur présenté à l'Assemblée nationale voici quelques années, nous avons tenté d'analyser la différence entre la France et l'Allemagne. Je ne parle pas de la main d'œuvre à bas prix parquée dans le Palatinat et observée voici quinze jours. Les consommateurs allemands sont davantage nationalistes que les Français. Si nous observons les chiffres de consommation en Allemagne, nous voyons que le consommateur allemand regarde où les produits sont fabriqués. Je me souviens d'une étude sur le commerce équitable. Pas moins de 72 % des Français trouvaient cela très bien, mais seulement 10 % y recouraient occasionnellement. En Allemagne, seulement 48 % approuvaient le commerce équitable et parmi eux, plus de la moitié s'y fournissaient partiellement. Nous, les politiques, devons donc mettre nos concitoyens devant leurs responsabilités. Une action d'éducation est à mener. Le commerce se développe sur Internet, mais comment s'assurer que l'acheteur sur Internet puisse avoir la certitude de la provenance du produit ? Je constate par ailleurs que lorsque j'achète du vin sur un site, je me vois proposer des patates le lendemain sur un autre site. Les fichiers sont échangés. Enfin, comment cela peut-il fonctionner si les produits sont vendus 95 % moins cher que le prix d'origine ? Il reste du travail et ce sera difficile à réaliser, car nous vivons dans un monde ouvert. Précision : les sites que j'évoque sont hébergés en France.

Dominique Rousset

L'objection de Jean Gaubert s'avère intéressante, car nous souhaitons acheter près de chez nous, mais comment le vérifier ?

Robert Rochefort

Deux idéologies existent : L'une d'elles tend à montrer que la vente par Internet permet d'ouvrir les marchés à des produits venant de très loin. Cette logique de dynamisation de la croissance est visible chaque jour en Europe. Cette idéologie me paraît excessive et part du principe que ce qui compte avant tout est un prix bas. Je mets un bémol, car je rencontre nombre de PME dans ma circonscription qui ne peuvent vivre que grâce à l'ouverture des marchés. Les articles pour la pêche à la mouche se vendent surtout aux Anglais, qui ne peuvent acheter qu'en ligne et permettent ainsi à l'entreprise qui les fabrique de vivre. D'un autre côté existe la vision consistant à affirmer un besoin au retour d'un entretien réciproque de la production et de la consommation. Je ne pense pas que la vente sur Internet soit contradictoire avec ce point de vue. Dans le contexte de *far west*, qui survient à l'occasion de l'émergence de nouvelles tendances, la mauvaise monnaie chasse la bonne. Cela ne constitue pas une fatalité et nous devons lutter pour que les deux paradigmes coexistent dans ce contexte.

Jean Gaubert

Je n'ai pas exprimé autre chose, mais j'ai souligné le fait que le développement d'Internet complique la tâche et que nos concitoyens manquent de conscience sur ce point.

Quand nous parlons du crédit à la consommation, il ne faut pas en omettre le coût, et de manière générale celui des frais bancaires. Les personnes présentes ici viennent à 80 % du monde de la banque. Monsieur Constans, vous avez été chargé de vous occuper des frais bancaires. Madame Lagarde avait incité à la modération voire à la vertu sur ce point. Je vous montrerai un fichier d'une banque nationale où ils sont quotidiennement facturés 8,20 euros par défaut. Ces frais sont remis aux personnes ayant les moyens de payer. De la même façon, en termes de crédit à la consommation, j'attends des efforts supplémentaires, puisque si peu d'incidents de paiement se produisent. Il n'existe donc aucune justification à des frais aussi élevés. Les taux du crédit à la consommation ressemblent aux taux structurés pour les collectivités territoriales. La différence est que ces derniers pourront revenir après la crise à des niveaux plus bas.

Rôle du CCSF dans la concertation entre professionnels et clients et le rapport du Comité de préfiguration du registre national du crédit aux particuliers

Emmanuel CONSTANS

Président, Comité consultatif du secteur financier (CCSF)



Président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et président du Comité de préfiguration du registre national des crédits, Emmanuel CONSTANS est inspecteur général des Finances, médiateur du ministère de l'Économie et du ministère du Budget. Il est également président de la Commission de médiation AERAS depuis janvier 2007, membre du collège de l'Autorité de contrôle prudentiel depuis mars 2010, président de l'Association des médiateurs de services au public depuis novembre 2010 et membre de la Commission de médiation de la consommation (CMC) depuis novembre 2010. Emmanuel CONSTANS a occupé de nombreuses fonctions dont directeur, chef de la Mission interministérielle de préparation des administrations publiques à l'euro de 1999 à 2002 et directeur des Monnaies et Médailles de 1995 à 1999.

Vous m'avez demandé d'intervenir sur le rôle du Comité consultatif du secteur financier en matière de suivi de la loi portant réforme du crédit à la consommation et de la prévention du surendettement. Je dirai également quelques mots sur le registre national des crédits. Le Comité consultatif du secteur financier assure un suivi attentif de la mise en œuvre de cette loi. Ces Rencontres est une initiative de l'ASF particulièrement heureuse dans le cadre du bilan et du suivi d'un texte important, qui marque une réforme majeure du crédit et pour préparer l'avenir car le développement du crédit à la consommation est un élément clé pour la croissance.

Nous avons participé au niveau du CCSF à la préparation de cette loi. Le rapport Athling a joué un rôle majeur, première étude en France dans ce domaine. Avec les mesures d'application, au vu des efforts accomplis et de la concertation réalisée, il importe que ces textes soient mis en œuvre de la manière la plus précise dans tous leurs éléments. Je souligne dans l'apport du CCSF, l'importance à ce que nous attachons à l'effectivité des textes et des mesures adoptées. Plus encore qu'auparavant, il importe que sur le terrain, dans les magasins, dans les établissements de crédit, dans les banques, tous les détails de ce dispositif complexe soient respectés sans exception et dans des délais rapides, même si cela semble difficile. Le CCSF émet des avis et des recommandations et se voit questionné sur l'effectivité de leur application. La DGCCRF, ici présente, joue pleinement son rôle. Mais également, fin 2010 dans le cadre de la loi de régulation bancaire et financière, une réforme a donné mission à l'Autorité de Contrôle Prudentiel de vérifier, à la demande du ministre de l'Économie, que des engagements contractuels dans le cadre du CCSF sont bien respectés. Ceci est très important et suit la mise en place de l'Autorité de Contrôle Prudentiel. Une mission explicite et exemplaire de l'ACP consiste en la protection des clientèles. Cette mesure a été immédiatement appliquée avec la vérification du respect des engagements pris en matière de mobilité bancaire.

Un autre aspect important dans le domaine du suivi d'une réforme et de la recherche d'effectivité c'est que le bilan est plus fort lorsque l'action est concertée. L'apport du CCSF consiste à favoriser le dialogue entre les différentes parties prenantes. C'est un modèle unique en Europe et cela favorise la confiance. Il contribue à la solidité du système financier français. Les sujets s'avèrent complexes et les parties nombreuses : les établissements de crédit, les consommateurs, le commerce, les pouvoirs publics.

Sur le registre national des crédits, la discussion reste chaude encore aujourd'hui. Plusieurs acteurs du comité de préfiguration que j'ai présidé sont présents ici, dont le président Amoudry avec d'autres parlementaires et des représentants de l'ASF ainsi que des représentants des consommateurs. Nous étions seize en plus du président. Je rappelle trois points sur ce registre national des crédits. En premier

lieu, ce comité et son objectif sont des éléments importants de la loi Lagarde. Il s'agit d'un comité de préfiguration servant à préciser les modalités et l'outil utilisable, mais la décision relève de la responsabilité politique du gouvernement et du Parlement. Nous avons travaillé près de dix mois avec des représentants hautement qualifiés et des rapporteurs de la direction générale du Trésor et l'ensemble des représentants du secteur financier, la CNIL, le commerce et les consommateurs.

Nous sommes parvenus à un rapport adopté à l'unanimité, même si des divergences existent sur la mise en œuvre. Outre qu'il est équilibré, ce rapport a en effet été réalisé conformément aux objectifs fixés par la loi à ce registre : la lutte contre le surendettement et un fichier positif, facilitant l'examen de la solvabilité des emprunteurs. Notre rapport respecte aussi pleinement son objectif de faire simple. Il est plus facile de réaliser une usine à gaz en la matière. Nos propositions comportent des limites, tel le nombre de données enregistrées dans le fichier. Je pense que cela était indispensable. Le troisième but poursuivi était un identifiant efficace et opérationnel. Il est critiqué, mais un tel fichier doit être opérationnel, gérable par la Banque de France et sans erreur. Le président Amoudry a énormément travaillé sur ce sujet. La protection des données personnelles a été notre souci permanent. Nous y sommes très attachés en France, ce qui me paraît normal.

Quel est l'impact de ce rapport ? Il a déplacé les lignes au sein des établissements et des associations. Cependant un consensus reste à construire. Les divergences subsistent au regard des amendements au projet de loi de Frédéric Lefebvre. Mais ce consensus me semble, à titre personnel, possible dans un délai raisonnable. Je veux dire par là que ce consensus indispensable pour avancer ne peut pas survenir trop tôt. Nous devons regarder les divergences, les problèmes de coût et la mise en œuvre de la réforme du crédit à la consommation. Ne pas plus attendre, car les partisans du fichier positif, le commerce, des associations soulignent l'accroissement et l'élargissement du surendettement. Nous devons également considérer qu'un tel projet doit s'inscrire dans la perspective du marché unique. Nos partenaires européens possèdent de tels dispositifs ou les envisagent et la Commission européenne y réfléchit de son côté.

Dominique Rousset

Nous concluons cette table ronde avec Éric Spielrein, membre de l'ASF lui aussi. La salle pourra commenter nos échanges avant la conclusion de Bruno Salmon.

Les évolutions de Bâle III et les problématiques qui en découlent et les intermédiaires en opérations bancaires (IOB)

Éric SPIELREIN

Secrétaire général, membre du Comité exécutif de RCI Banque (groupe Renault)
Membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Françaises



Administrateur Secrétaire Général, Responsable de la filière risques et membre du Comité Exécutif de RCI Banque (groupe Renault), Éric SPIELREIN est également membre du Conseil de l'Association française des Sociétés Financières (ASF). Il a débuté sa carrière chez Clark Equipment Company en 1973 en tant que Trésorier en France puis il devient Directeur du Planning financier et des Changes aux États-Unis et par la suite Directeur Financier Europe. Il rejoint RCI Banque en 1988 en tant que Directeur Entreprises de la Diac puis assume différents postes de Direction Générale France, puis Groupe depuis 1996, jusqu'à sa fonction actuelle depuis 2010. Il est également Vice-Président d'Eurofinas, Fédération Européenne des Associations des Établissements spécialisés de Crédit.

Monsieur de Villeroché s'est exprimé et il s'est absenté, donc ne pourra malheureusement pas réagir à mes propos. Son exposé pédagogique et simplificateur ne tient pas compte à mon sens du quotidien des établissements spécialisés que l'ASF représente. Je ne reviens pas sur l'origine de Bâle III et son ambition et j'aborderai directement les ratios de liquidités. Ils sont au nombre de deux : le premier couvre la liquidité à 30 jours, le second fixe un minimum de ressources à plus d'un an de façon à couvrir les besoins à plus d'un an. Ce dernier pose notamment pas mal de problèmes, en particulier pour son application à des établissements n'ayant pas recours à des dépôts pour financer leurs actifs. Dans ce ratio, les lignes bancaires ne sont pas prises en compte comme ressources stables. Or un établissement sans dépôts se refinance quasiment exclusivement soit auprès des marchés, soit auprès des banques. Dans les deux cas de figure, cela nécessite des lignes bancaires.

Bâle III / CRD 4 : objectifs

Remédier à la non adéquation de la réglementation bancaire en cas de situations extrêmes par :

- L'amélioration de la qualité et l'augmentation de la quantité du niveau de fonds propres ;
- L'introduction des nouveaux ratios de liquidité :
 - ❖ à court terme (30 jours) : LCR (Liquidity Coverage Ratio)
 - ❖ à long terme (plus d'un an) : NSFR (Net Stable Funding Ratio).

Au niveau des besoins, la réglementation prévoit que nous devons anticiper les renouvellements des actifs à une dose relativement élevée. En pratique, un établissement spécialisé ASF devra constituer une réserve au-delà de ce que son bilan exige, qui peut atteindre 30 % de celui-ci. Il va d'abord falloir trouver ces ressources supplémentaires en anticipation et les employer *via* des investissements dans des actifs liquides et non risqués. Actuellement, de tels actifs existent-ils ?

Bâle III / CRD 4 : conséquences

Appliquer en France les règles Bâle III / CRD 4 de façon extensive aux établissements de crédit spécialisés n'ayant pas de collecte de dépôts de clientèle va :

- Rendre le crédit à la consommation en France plus rare et plus cher ;
- Créer une distorsion de concurrence au sein du marché unique.



Je ferai également une remarque relative au crédit à la consommation. Cette inflation du bilan est d'autant plus élevée que la durée des crédits est plus courte. Ce phénomène me paraît surprenant. Nous devons donc trouver des solutions en concertation avec l'autorité de contrôle prudentiel (ACP) et la direction du Trésor. Si la capacité des établissements à se doter de ressources se complique, nous assisterons à un renchérissement et à une rareté du crédit à la consommation, qui ne correspondent pas aux buts recherchés actuellement. Par ailleurs, il y a lieu de veiller à ce que l'approche française ne crée pas de distorsion de concurrence au sein du marché unique, en raison de réglementations différentes du marché bancaire en France et à l'étranger, ou d'interprétations différentes. Les activités de leasing ou d'affacturage sont réglementées en France, alors qu'elles ne le sont pas dans d'autres pays. Monsieur de Villeroché citait l'approche consolidée du régulateur de la surveillance prudentielle. Certains pays voisins en proposent une vision différente. Cela signifie que les règles du jeu varient fortement.

Conséquences de la réforme des intermédiaires en opérations de banque

- **Le contexte** : la part de la distribution en nombre du crédit à la consommation des adhérents de l'ASF sur le lieu de vente est particulièrement élevée (plus de 50%).
- **L'allègement** (prévu dans le projet de décret) **des obligations réglementaires** pour un commerçant (intermédiaire à titre accessoire) par rapport à un courtier (intermédiaire à titre principal) n'est pas à la mesure du différentiel en termes de rôle et responsabilités.
- **Le seuil en nombre et montant d'opérations** fixé par arrêté en dessous duquel un prescripteur n'est pas IOB doit se situer à un niveau suffisamment élevé.



L'intermédiation constitue un autre sujet important. Il a été régulièrement constaté que quelque 50 % des crédits à la consommation des établissements ASF sont contractés sur le lieu de vente. Monsieur de Villeroché nous a dressé la liste des types d'intermédiaires sans souligner la différence entre la notion de quantité et la notion d'activité accessoire. En particulier, nous estimons que les prescripteurs de crédits à la consommation sur le lieu de vente se trouvent soumis à des règles nouvelles voisines de celles s'imposant à un courtier dont cette activité constitue la ressource principale. Le durcissement des règles ne doit pas réduire l'activité de prescription de crédits par les commerçants. La loi Lagarde a défini des règles strictes s'appliquant à la distribution du crédit sur le lieu de vente, qui ne s'appliquent pas à un courtier. Le seuil fixé par arrêté en dessous duquel un commerçant ne sera pas assujéti à ces règles ne devra pas être trop restrictif. Dans certains secteurs comme l'équipement du foyer ou la réparation automobile, le crédit à la consommation constitue un appoint indispensable à l'équilibre du compte d'exploitation, en vue de poursuivre, une activité de vente ayant recours au crédit. Si le seuil est fixé trop bas, nombre de petites entreprises se retrouveront en difficulté. Ces débats réglementaires ne doivent donc pas omettre la réalité pratique au profit de la partie théorique ou juridique.

Dominique Rousset

Merci pour ces précisions techniques, nécessaires pour envisager l'avenir.

Isabelle Chevelard, directrice réseau France, BNP Paribas Personal Finance

Je souhaite revenir sur l'introduction de Nicolas Bouzou. Les établissements de crédit doivent certes évoluer dans leur modèle de vente et leur offre afin de continuer à financer l'économie réelle avec notamment l'objectif d'intégrer les évolutions du marché du travail. Chez Cetelem, nous avons lancé en juillet une offre qui s'adresse aux jeunes de moins de 30 ans en CDD. Il s'agit d'un prêt amortissable. Nous observons cependant une autocensure, car il n'est pas naturel pour les jeunes en CDD de solliciter un prêt afin d'acheter une voiture, d'équiper leur maison, en somme pour des projets. Les établissements de crédit doivent évoluer ainsi que le consommateur, qui doit être malin pour pousser les établissements de crédit à changer.

Dominique Rousset

Cette attitude est sans doute liée en grande partie à la peur de l'avenir.

Isabelle Chevelard, directrice réseau France, BNP Paribas Personal Finance

Certes, les jeunes en CDD qui ont besoin d'un véhicule ne peuvent pas nécessairement en acquérir. Un prêt amortissable constitue l'une des bonnes solutions.

Dominique Rousset

Vous observez donc à ce sujet un phénomène d'autocensure.

Robert Rochefort

C'est exact, mais j'ajouterai deux éléments. Les jeunes n'investissent pas beaucoup dans l'automobile aujourd'hui et le rapport prix-investissement est élevé. Par ailleurs, les jeunes de moins de 30 ans sont un groupe où la solidarité familiale s'avère prioritaire. L'acquisition de la première voiture est souvent le fruit d'un prêt familial informel ou d'un financement partiel. Ce que vous proposez reste toutefois très intéressant.

Jean Gaubert

Nombre de personnes en CDD se retrouvent ensuite au chômage et en carence de revenu. Elles tentent de gérer leurs ressources. Certaines se voient sollicitées pour un travail d'une semaine débutant trois jours plus tard. Il serait criminel de les encourager à se lancer dans un crédit à la consommation.

Isabelle Chevelard, directrice réseau France, BNP Paribas Personal Finance

Il s'agit de valoriser le prêt amortissable, en lieu et place du crédit renouvelable. Nous allons donc bien vers les souhaits des associations de consommateurs : moins d'excès et plus d'accès. Il importe de ne pas financer un véhicule par le prêt renouvelable à un taux plus élevé que le prêt personnel et d'en favoriser l'accès à des jeunes ou des moins jeunes (de plus de 30 ans), actuellement écartés.

Éric Spielrein

Étant un spécialiste du financement automobile, je suis surpris de la considération de financer des automobiles avec un crédit renouvelable. Cette pratique est naturellement à proscrire. En revanche, il existe des formules locatives avec apport, des crédits liés ou affectés permettant de mettre à disposition un véhicule à un jeune.

Jean Gaubert

Je vous approuve.

Dominique Perego, secrétaire général, Laser Cofinoga

Vous évoquez l'avenir, en particulier la dématérialisation et la signature électronique. Aujourd'hui, la signature électronique est basée sur un bloc. Avec la loi Lagarde, nous empilerons des documents distincts les uns des autres. Nous rendrons ainsi beaucoup plus complexe l'évolution vers une dématérialisation complète. Cette perspective s'oppose à l'idée d'avenir.

Dominique Rousset

Merci à tous pour votre attention. J'invite Bruno Salmon à conclure ces Rencontres.

Bruno SALMON

Président, Association française des Sociétés Financières (ASF)

Voici quelques mois, quand l'ASF a décidé d'organiser ce colloque, nous nous sommes demandé si la loi Lagarde sur le crédit à la consommation pouvait encore intéresser. Nous avons eu rapidement la réponse en devant limiter le nombre de participants et en voyant les réponses des intervenants choisis, qui ont tout de suite, dans leur ensemble, répondu affirmativement. Cela montre que ce sujet se trouve au cœur de la vie, de l'actualité et de la consommation, et passionne. Je souhaite remercier tous ceux qui ont bien voulu participer et intervenir, parlementaires français et européens, représentants de l'administration et des autorités de tutelle, associations de consommateurs, journalistes et autres professionnels. Je souhaite retenir quelques points marquants en conclusion.

Que pouvons-nous dire de la loi, six mois après son adoption ? Elle constitue un changement très profond pour les professionnels et les consommateurs. Pour les professionnels, elle représente de grands travaux informatiques, une remise à plat des procédures et un nouvel équilibre économique à trouver. Cela revient à une remise en cause de la profession, ne serait-ce que pour préserver le compte d'exploitation. Pour les consommateurs, je citerai les changements engendrés dans la suite de mes propos. La loi génère des effets immédiats déjà mesurables sur la publicité, sur l'information des consommateurs, sur le renforcement de la formation du personnel de vente dans les établissements de crédit et les points de vente. Je rappelle que nous attendons encore un décret sur ce point. La loi responsabilise davantage le prêteur et l'emprunteur autour de la fiche de dialogue qui permet de concrétiser ensemble la description financière du candidat emprunteur. La loi modifie sensiblement l'offre de crédit. Les cartes de crédit ouvertes depuis le 1^{er} mai sont toutes utilisées pour payer au comptant et il n'est possible de contracter un crédit qu'en le demandant expressément. Ce changement profond répond en grande partie aux critiques contre le crédit renouvelable formulées ce matin. Par ailleurs, les crédits renouvelables sont proposés désormais pour des montants et des durées plus réduits comme l'a expliqué Pierre Blanc. Au vu de l'évolution de la production, sur les neuf premiers mois de 2011, le prêt personnel a progressé de 9 % dans un environnement médiocre, tandis que le crédit renouvelable a régressé d'autant. Il reste des points à améliorer et sur lesquels nous devons rester vigilants : la formation des forces de vente, la transformation du stock de crédits renouvelables.

La loi ne produira tous ses effets qu'au fil du temps. Je mentionnerai trois points importants à améliorer. En premier lieu, les effets cumulatifs d'une meilleure information, d'une protection du consommateur et de l'analyse régulière de sa solvabilité pendant le remboursement du crédit devraient générer des effets sur le risque et le niveau de surendettement. Deuxièmement, le crédit renouvelable s'est repositionné. Ce sont de faibles montants sur des durées courtes, destinés à des achats répétitifs. Cela fait du crédit renouvelable un excellent produit. Enfin, le prêt personnel et le crédit renouvelable ont été placés à égalité selon les vœux de Madame Lagarde, afin qu'un établissement financier n'ait pas intérêt à proposer l'un plutôt que l'autre. Le mouvement est engagé à travers la réforme de l'usure. Deux trimestres après l'entrée en vigueur, l'écart du taux d'usure entre un prêt personnel et un crédit renouvelable est passé de 11 à 6 points. Tout indique que ces deux taux vont converger et se retrouver à prix égal en avril 2013.

Cette loi a suscité de nombreux débats et discussions à l'Assemblée nationale, avec les professionnels dans l'hémicycle. Elle a généré de sérieux problèmes d'adaptation pour les professionnels. Nous pensons qu'elle a eu un impact significatif dans la baisse d'activité cette année. Est-ce un phénomène d'adaptation ou un phénomène durable, seul l'avenir le révélera. La loi est en place, les effets attendus à court terme sont mesurables malgré des points de vigilance à conserver. Tout indique qu'à moyen terme, les prévisions seront satisfaites dans les étapes fixées par la loi.

Pour l'analyse du CCSF et en réponse à un amendement demandant un rapport de suivi de l'application de la loi, l'ASF tente de s'organiser pour fournir de l'information, qui sera partagée afin de réaliser ce suivi.

Concernant les perspectives du crédit à la consommation, j'ai retenu l'idée du rappel au renforcement de la prévention du surendettement. Elle est possible par une information plus précoce des difficultés de l'emprunteur, par une meilleure détection en amont et en cours de remboursement du crédit. Enfin, elle sera permise grâce à un plus grand accompagnement des personnes en difficulté. Ce point demeure un sujet d'attention pour l'ASF.

La loi Lagarde voulait éviter les excès, tout en développant l'accès au crédit. Il reste un vaste travail à réaliser sur ce point. Au moins trois catégories de publics ont été évoquées ce matin : les travailleurs n'ayant pas encore de CDI, les jeunes en cours d'insertion et les seniors qui souhaitent conserver leurs habitudes de consommation. Ces chantiers s'avèrent complexes pour les professionnels. Nous sommes pris en effet entre deux types de critiques : nous accordons trop de crédit et favorisons le surendettement et n'accordons pas de crédit à ceux qui en ont vraiment besoin. Face à cette problématique délicate, nous sommes décidés à améliorer la situation, car la transformation de la société nous y oblige. J'ajoute que les mutations technologiques telles que l'Internet nous poussent à remettre en cause nos habitudes de travail.

Au sujet de la nouvelle régulation Bâle III et des intermédiaires, je pense que vous avez saisi, grâce aux interventions d'Hervé de Villeroché et d'Éric Spielrein, que la mise en place programmée des règles de Bâle III pose à notre profession des défis structurants, en particulier en matière de liquidités. Les ratios qui vont nous être imposés vont nous pousser à payer la liquidité plus chère et à en disposer davantage. Si cette transposition n'est pas effectuée habilement en France, elle produira un renchérissement du crédit et une restriction de son accès. Nous planchons sur ce sujet technique extrêmement important.

Nous pouvons développer le crédit à la consommation pour stimuler l'activité économique ou aider les familles qui en ont besoin. Je rappelle que le crédit à la consommation reste peu utilisé en France, en comparaison avec le reste de l'Europe occidentale, où seule l'Italie affiche un moindre niveau d'utilisation. Cela signifie qu'en moyenne, nous ne recourons pas en excès au crédit à la consommation. Nous pouvons le développer en nous adaptant aux évolutions technologiques comme Internet, qui modifie les habitudes de consommation et de distribution. Cela affectera donc nécessairement le mode de distribution du crédit. Nous y sommes confrontés actuellement, malgré les difficultés apportées par le nouveau cadre réglementaire. Je retiens que le crédit à la consommation constitue l'un des leviers les plus efficaces pour améliorer le taux de croissance de notre pays. Je souhaite aussi insister sur le rôle social de ce crédit, qui permet de s'équiper, de moderniser son foyer, de réaliser des projets, les siens ou ceux de ses enfants. Il permet en somme d'améliorer la qualité de vie. Nous devons certainement adapter des produits visant une plus grande qualité de l'équipement. Un besoin de financement de projets familiaux demeure. Ces derniers sont davantage orientés vers un usage que vers une possession. Pour nous, professionnels, ces débats et divergences de points de vue nous donnent l'occasion de progresser. Je remercie les participants de l'organisation de ce colloque et notamment les différents intervenants hautement qualifiés, qui portent ce projet de loi depuis plus de deux ans. Je voudrais affirmer que l'ASF constitue également une source d'information. Nos chiffres de production de crédit à la consommation datent d'un mois et sont disponibles sur notre site, rénové cette année.

Commissariat général

M&M

41/43 rue Saint Dominique - 75007 Paris
Tél : 01 44 18 64 60 - Fax : 01 44 18 64 61
www.mmconseil.com