

# RENCONTRES PARLEMENTAIRES SUR LA CONSOMMATION

sur le thème : "consommation et crédit"



Présidées par

**Laurent Grandguillaume**  
*Député de la Côte-d'Or*

**Valérie Rabault**  
*Députée de Tarn-et-Garonne*  
*Vice-présidente de la commission des Finances*

En présence de

**Benoît Hamon**  
*Ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire*  
*et de la Consommation*

**Mardi 12**  
**février 2013**

Maison  
de la Chimie

## *Remerciements*

---

**Laurent Grandguillaume** et **Valérie Rabault** remercient **Benoît Hamon**, ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation pour sa présence lors de ces Rencontres, **Christian de Boissieu**, professeur à l'université Paris I – Panthéon Sorbonne pour son introduction, **Bruno Salmon**, président de l'Association française des sociétés financières pour son mot d'accueil, **Philippe Lefebvre**, journaliste sur France Inter pour avoir bien voulu en animer les débats, leurs collègues **Damien Abad**, député de l'Ain, **Razzy Hammadi**, député de la Seine-Saint-Denis, **Robert Rochefort**, député européen, **Alain Néri**, sénateur du Puy-de-Dôme, **Thomas Thévenoud**, député de Saône-et-Loire, ainsi que l'ensemble des intervenants qui par leur expertise et leur contribution aux débats ont concouru au succès de cette manifestation.

Ces Rencontres ont également été rendues possibles grâce au soutien de son partenaire :

**Association française des sociétés financières (ASF)**

Débats animés par **Philippe Lefebvre**, journaliste, France Inter

<b>MOT D'ACCUEIL</b>	<b>1</b>
<b>Bruno Salmon</b> Président de l'Association française des sociétés financières (ASF), président de BNP Paribas Personal Finance	
<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>Christian de Boissieu*</b> Professeur, Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne	
<b>TABLE RONDE I</b>	<b>4</b>
<i>POUVOIR D'ACHAT, CRÉDIT, PRIX, QUELS SONT LES RESSORTS DE LA CONSOMMATION ?</i>	
<i>Introduction</i>	<b>5</b>
<b>Laurent Grandguillaume</b> Député de la Côte-d'Or	
<i>Le crédit et les nouvelles consommations</i>	<b>6</b>
<b>Nicolas Bouzou*</b> Économiste, directeur d'Asterès	
<i>Approche européenne de la protection du consommateur : directive consommation</i>	<b>8</b>
<b>Robert Rochefort</b> Député européen	
<i>Du comportement économique au cadre de protection du consommateur</i>	<b>10</b>
<b>Damien Abad</b> Député de l'Ain	
<i>Éducation du consommateur et consommation en période de crise</i>	<b>12</b>
<b>Fabienne Chol*</b> Directrice générale, Institut national de la consommation	
<i>Présentation du livre « La révolte des moutons, Les consommateurs au pouvoir »</i>	<b>13</b>
<b>Pascale Hébel</b> Directrice du département Consommation, Crédoc	
<i>L'e-commerce et les facilités de paiement</i>	<b>14</b>
<b>Annie Gain</b> Présidente du directoire, Cofidis	
<i>Les grandes problématiques liées au commerce et à la grande distribution</i>	<b>15</b>
<b>Razzy Hammadi</b> Député de la Seine-Saint-Denis	
<i>Consommation et grande distribution</i>	<b>16</b>
<b>Jérôme Bédier</b> Secrétaire général, Carrefour	
<i>Le marché de l'automobile et la santé des distributeurs</i>	<b>17</b>
<b>Christian Peugeot</b> Directeur des Affaires publiques, délégué aux Relations extérieures, PSA Peugeot-Citroën	

<i>Le crédit automobile</i>	18
<b>Éric Spielrein</b> Vice-président de l'Association française des sociétés financières (ASF), secrétaire général, membre du comité exécutif de RCI Banque	
<i>Fichier positif, surdistribution du crédit renouvelable, crédit comme variable d'ajustement du budget des ménages</i>	19
<b>Nicole Pérez</b> Administratrice nationale, UFC-Que Choisir	
<b>DÉBATS</b>	20
<b>TABLE RONDE II</b>	23
<b>QUEL CRÉDIT À LA CONSOMMATION POUR FAIRE FACE À LA CRISE ?</b>	
<i>Introduction</i>	24
<b>Valérie Rabault</b> Députée du Tarn-et-Garonne, vice-présidente de la commission des Finances	
<i>Perspective de la loi Lagarde et application du rapport Athling</i>	25
<b>Nathalie Homobono*</b> Directrice générale de la Concurrence, de la Consommation et la Répression des fraudes, ministère de l'Économie et des Finances	
<i>Crédit consommation raisonnable, soutien à l'économie</i>	27
<b>Henri Jullien</b> Directeur général des activités fiduciaires et de place, Banque de France	
<i>Exclusion bancaire et accès au crédit</i>	28
<b>Alain Bernard</b> Responsable « consommation », Secours catholique	
<i>Statistiques, l'état du marché, l'évolution de l'offre et les engagements du CCSF</i>	29
<b>Françoise Palle-Guillabert</b> Déléguée générale, Association française des sociétés financières (ASF)	
<i>Limites de la loi Lagarde. Le fichier positif et les pratiques commerciales</i>	31
<b>Reine-Claude Mader</b> Présidente, CLCV	
<i>L'assurance des crédits</i>	32
<b>Thomas Thévenoud</b> Député de Saône-et-Loire	
<i>Mieux encadrer le crédit revolving</i>	33
<b>Alain Néri</b> Sénateur du Puy-de-Dôme	
<i>Impact du crédit sur l'emploi et la consommation</i>	34
<b>Thierry Laborde</b> Administrateur directeur général, BNP Paribas Personal Finance	
<i>Évolution du « business model » des sociétés de financement et rapport Soulage</i>	35
<b>Sylvie Robin-Romet</b> Directrice générale adjointe Développement France, Crédit Agricole Consumer Finance	
<i>Conclusion</i>	36
<b>Valérie Rabault</b> Députée de Tarn-et-Garonne, vice-présidente de la commission des Finances	

**Benoît Hamon**

Ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation

### Philippe Lefebvre

Journaliste, France Inter



*Journaliste spécialiste des questions d'agriculture et de consommation sur France Inter, Philippe Lefebvre a également produit et réalisé de nombreux documentaires et émissions consacrés à l'agriculture pour le compte de différentes chaînes de télévision : France 2, France 3, RTSI télévision Suisse italienne, LCP-Assemblée nationale et Cuisine TV.*

### **Bruno Salmon**

Président, Association française des sociétés financières (ASF)  
Président, BNP Paribas Personal Finance



*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).*

Mesdames et messieurs les parlementaires, mesdames et messieurs les représentants de l'Administration, mesdames et messieurs les professionnels, mesdames et messieurs, l'Association des sociétés financières (ASF) regroupe les établissements de crédit spécialisés dans le crédit à la consommation, le crédit immobilier, le leasing crédit-bail, l'affacturage, les sociétés de caution et les prestataires de services d'investissement. L'association rassemble 330 établissements finançant les ménages (achats de voitures, équipements, maisons) et les entreprises (machines, usines, bureaux, camions, comptes clients, etc.). Ces professionnels sont des acteurs de la vie économique quotidienne, de l'économie réelle.

À l'heure où le débat public porte sur les niveaux d'activité économique et leurs conséquences en matière d'emploi et sur les grands équilibres de notre pays, nous avons choisi d'ouvrir le débat sur la consommation. Celle-ci représente plus de 56 % du PIB de notre pays. Il s'agit d'un pilier essentiel de la santé économique de la France et probablement un des rares moteurs de croissance encore disponibles.

Après une introduction du professeur Christian de Boissieu sur la conjoncture, nous débattons de ce thème autour de deux tables rondes : la première sera présidée par Laurent Grandguillaume, député de la Côte-d'Or, et portera sur la consommation en 2013, tandis que la seconde table ronde, présidée par Valérie Rabault, députée de Tarn-et-Garonne, portera sur le rôle et la place du crédit au particulier dans la consommation, en cette période de crise.

En fin de matinée, nous serons rejoints par Benoît Hamon, ministre de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation. Il conclura notre colloque.

Beaucoup de personnalités de premier plan sont venues apporter leurs témoignages, ce matin. Je tiens à les remercier très chaleureusement.

Le journaliste Philippe Lefebvre animera notre débat.

### **Philippe Lefebvre**

Pour définir le contexte relatif à notre sujet, je vous propose de laisser la parole à Christian de Boissieu.

## Christian de Boissieu

Professeur, Université Paris 1 – Panthéon-Sorbonne



*Professeur d'économie à l'université Paris I Panthéon-Sorbonne, Christian de Boissieu enseigne également au Collège d'Europe à Bruges. Membre du collège de l'Autorité des marchés financiers, il préside le conseil scientifique du Laboratoire d'excellence sur la régulation financière depuis 2011. En 2007, il est également président d'honneur de l'Association française de finance (AFFI). Spécialiste des questions monétaires et bancaires, il a occupé de nombreuses fonctions de conseiller économique auprès de banques et fonds d'investissements. Président délégué du Conseil d'analyse économique auprès du Premier ministre de 2003 à 2012, Christian de Boissieu est l'auteur de nombreux ouvrages et articles sur les questions monétaires et financières, et sur les politiques publiques. Diplômé de l'Institut d'études politiques de Paris (IEP), docteur d'État et agrégé des Facultés de droit et de sciences économiques, il a également été professeur à l'IEP de Paris de 1972 à 1992.*

Mesdames, messieurs, bonjour. Mesdames, messieurs les parlementaires, merci de m'avoir invité à cette table ronde.

J'évoquerai le contexte de la consommation en vous proposant quelques points d'entrée dans le débat. Le premier concerne le fait que la consommation représente 56 % du PIB, soit près de 1 100 milliards d'euros. Le taux de croissance du PIB, en France, est largement indexé sur celui de la consommation.

Ensuite, au-delà du niveau et du taux de croissance de la consommation globale, il faut prendre en compte le problème de la structure de la consommation. Cette structure peut avoir des impacts sur l'évolution du crédit à la consommation. En effet, les différents postes budgétaires ouvrent de façon inégale l'accès au crédit. Les dépenses contraintes des ménages, dites « pré-engagées », dont l'essentiel est constitué par les dépenses de logement, représentent à peu près un tiers de la consommation des ménages. En période de crise économique ou de pression sur les revenus, les marges de manœuvre relatives au redéploiement de la consommation sont faibles, à court terme. La montée des dépenses en nouvelles technologies des ménages était frappante, il y a quelques années. Nous avons le sentiment que des ménages arbitraient leurs dépenses entre les nouvelles technologies et l'alimentaire. Aujourd'hui, les dépenses liées aux nouvelles technologies ont chuté, car les prix ont baissé. L'essentiel des dépenses des ménages est constitué par le logement, l'alimentation et le transport (60 %).

De plus, en France, en 2012, la consommation des ménages est stable. D'après les premières estimations, la consommation des ménages, en France, en volume, n'a augmenté que de 0,2 %. Les derniers chiffres, en fin d'année, en rythme annuel, confirment cette tendance. L'INSEE prévoit, pour le premier et le deuxième trimestre 2013, une consommation tout aussi stable. Le deuxième semestre 2013 sera peut-être plus satisfaisant, mais cela n'est pas certain.

D'après ces données, nous pouvons affirmer que la croissance du PIB et la consommation des ménages sont corrélées (avec un taux de 0,2 %). Cependant, la consommation n'est pas le seul poste de la demande intérieure : il faut prendre en compte l'investissement et la variation de stocks (qui peut provoquer des écarts non négligeables).

Les mauvais résultats liés à la consommation des ménages sont une validation de « l'hypothèse keynésienne », le fait que la consommation des ménages soit essentiellement déterminée par le revenu réel après impôts (le pouvoir d'achat). D'après les déterminants de ce revenu réel, dans le contexte français de 2012-2013, nous devons être méfiants. Effectivement, il existe :

- une pression sur les *salaires*, qui ne permettra pas une croissance de la consommation ;
- un tassement des *prestations sociales* ;
- une évolution défavorable du *chômage*, qui pèse sur la consommation par deux canaux : la baisse des revenus des chômeurs et l'augmentation de l'épargne des salariés face au risque de chômage.

Au vu de ces composantes et de leurs évolutions, le deuxième semestre ne sera pas satisfaisant.

La prévision officielle du gouvernement, concernant la croissance économique, est de 0,8 %. Avec une hypothèse de croissance de 0,3 % en 2013, le chômage continuera d'augmenter durant toute cette année.

Une autre composante du revenu réel après impôts est la fiscalité. Cette fiscalité est marquée par l'augmentation des prélèvements, qui touche en priorité les ménages aisés, lesquels ont une faible propension marginale à consommer. L'augmentation de la fiscalité sur les ménages aisés aura plutôt des conséquences sur l'épargne que sur la consommation. Il faut absolument, dans le débat relatif à la fiscalité, prendre en compte la structure de la fiscalité par niveau de revenu et mesurer les conséquences sur le partage entre consommation et épargne. Une partie de la hausse des prélèvements obligatoires concernera les classes moyennes, qui ont une assez forte propension marginale à consommer.

La dernière composante du revenu réel après impôts est l'inflation. Dans notre contexte, l'inflation a plutôt tendance à ralentir, ce qui est assez satisfaisant au regard de la consommation. L'inflation est de près de 1,5 % en rythme annuel. Cette inflation n'a donc pas d'impact négatif sur les prix de l'énergie. Il faut cependant distinguer l'inflation mesurée et l'inflation ressentie. Les prix des biens et services stratégiques (électricité, gaz, essence) pèsent lourdement pour les ménages et ne sont pas pris en compte tels quels dans les calculs objectifs de l'INSEE.

Nous évoluons donc dans un contexte très difficile.

Dans ce contexte, la baisse du taux d'épargne pourrait-elle être la variable d'ajustement pour maintenir la consommation, voire la faire croître ? Il s'agit là d'une question relativement importante. En effet, le taux d'épargne des ménages, en moyenne en France, est de près de 16 %. Ce taux a plutôt baissé depuis quelques mois. Les Français épargnent beaucoup, en comparaison avec d'autres pays européens (même si la validité heuristique d'une telle comparaison reste limitée). D'après les chiffres publiés par la Banque de France, les Allemands auraient un taux d'épargne de 18 % ; en Espagne et en Italie, le taux d'épargne a chuté de façon spectaculaire.

Le taux d'épargne des ménages français, même s'il a légèrement baissé, résiste plutôt à cette diminution. Je ne suis pas certain que la baisse de l'épargne impliquera forcément une hausse de la consommation. Si les ménages français épargnent beaucoup, c'est que deux risques sont couverts par l'épargne : le chômage et la retraite. L'incertitude qui continue à planer dans le contexte français sur le bouclage des financements des retraites dans les années qui viennent, alimente des efforts d'épargne individuelle.

En ce qui concerne le crédit, trois points sont intéressants. D'abord, nous constatons un mouvement de baisse de trésorerie en faveur des ménages ; les crédits à l'habitat en faveur des ménages continuent à avoir une croissance positive. Ensuite, le taux d'intérêt baisse légèrement sur ces crédits. Enfin, il serait nécessaire de mesurer l'impact des nouvelles règles prudentielles (Bâle III) sur la distribution des crédits en faveur des ménages. Un débat classique sur l'identification de la demande et de l'offre pourrait être mené à ce sujet. Ces nouvelles normes prudentielles changeront le *business model* des banques, avec des conséquences dont nous pouvons discuter la nature et l'ampleur.

# *Table ronde I*

## **Pouvoir d'achat, crédit, prix, quels sont les ressorts de la consommation ?**

---

### ***Débats animés par***

**Philippe Lefebvre**  
Journaliste, France Inter

### ***Président***

**Laurent Grandguillaume**  
Député de la Côte-d'Or

### ***Intervenants***

**Damien Abad**  
Député de l'Ain

**Jérôme Bédier**  
Secrétaire général, Carrefour

**Nicolas Bouzou**  
Économiste, directeur Asterès

**Fabienne Chol**  
Directrice générale, Institut national de la consommation

**Annie Gain**  
Présidente du directoire, Cofidis

**Razzy Hammadi**  
Député de la Seine-Saint-Denis

**Pascale Hébel**  
Directrice du département Consommation, Crédoc

**Nicole Pérez**  
Administratrice nationale, UFC-Que Choisir

**Christian Peugeot**  
Directeur des Affaires publiques, délégué aux Relations extérieures, PSA Peugeot-Citroën

**Robert Rochefort**  
Député européen

**Éric Spielrein**  
Vice-président de l'Association française des sociétés financières (ASF), secrétaire général, membre du comité exécutif de RCI Banque

### Laurent Grandguillaume

Député de la Côte-d'Or



*Député de la Côte-d'Or depuis juin 2012, membre de la commission des Finances, Laurent Grandguillaume est désigné secrétaire national adjoint aux Fédérations du parti socialiste le 17 juillet 2012 et est également conseiller municipal de Dijon. Il rejoint en 2001 l'équipe de François Rebsamen, maire de Dijon, en tant que conseiller auprès du maire. De 2008 à juillet 2012, il est conseiller général de Dijon, adjoint au maire de Dijon ainsi que vice-président délégué aux finances de la communauté d'agglomération du Grand Dijon. Depuis 2012, il est secrétaire national au parti socialiste chargé de l'organisation. Par ailleurs, Laurent Grandguillaume est également conseiller en formation.*

Je remercie mes collègues députés présents à ces Rencontres parlementaires sur la Consommation, qui sont très investis à l'Assemblée nationale.

Il faut un remède à notre situation, car nous devons avoir une forte consommation pour obtenir une forte croissance. Dans le titre de cette table ronde, en plus du pouvoir d'achat, du crédit et du prix, nous aurions sans doute pu ajouter la question de la transparence, de la qualité et de la confiance. En effet, les consommateurs sont devenus des acteurs de l'innovation. La société a changé, l'information circule différemment, de manière horizontale et non plus verticale. La détention d'information ne permet plus de s'arroger un pouvoir.

La consommation nécessite des banques actives, participant à l'activité de crédit. Cependant, les banques ne sont pas seules responsables du surendettement. La responsabilité individuelle est tout aussi importante. Il faut aborder ces questions avec le recul nécessaire. Si nous voulons revivifier la consommation, nous ne devons pas considérer uniquement le pouvoir d'achat, mais prendre en compte la question de la transparence, de l'assurance, des lieux de vente et de la formation auprès des vendeurs et d'éducation au budget. Des efforts ont été déjà été consentis dans cette dernière matière, mais qu'il est encore possible de développer.

Ce sont des questions très importantes car, dans la période difficile que nous vivons, nous avons besoin d'actes politiques majeurs. À cet égard, la loi bancaire est un sujet important, comme la loi sur la consommation, dont il sera question durant ces Rencontres parlementaires.

J'espère que cette table ronde nous permettra d'apporter des idées nouvelles, afin que cette question de la consommation et du crédit puisse être traitée de manière différente.

Je vous souhaite une bonne journée de travail.

### **Philippe Lefebvre**

Merci pour cette introduction. Monsieur Bouzou, votre exposé a pour sujet le nouveau consommateur et les problématiques qui se posent à lui, en prise avec les crédits.

### **Nicolas Bouzou**

Économiste, directeur Asterès



*Économiste et directeur d'Asterès, société d'analyse économique et financière, Nicolas Bouzou est également directeur des Études à la Law & Management School de Paris II Assas, où il enseigne en MBA. Membre du Conseil d'analyse de la société, vice-président du Cercle Turgot, il présente chaque matin Éco&Co dans la matinale de Canal Plus. Il est l'auteur de l'ouvrage « Le chagrin des classes moyennes » (2011, J-C. Lattès) et co-auteur avec Luc Ferry du rapport « La politique de la jeunesse » (2012).*

Il existe une façon assez traditionnelle d'aborder le sujet du crédit à la consommation, où la consommation est jugée suivant sa part dans le PIB, le crédit à la consommation suivant sa part dans la consommation globale, et donc le crédit à la consommation suivant sa part dans le PIB. Cette approche est sans doute valide, mais oublie l'essentiel. Grâce à une analyse économique et historique, nous pouvons considérer que tous les 50 ans se renouvelle un grand cycle d'innovations. L'existence de ce cycle a été démontrée par des économistes comme Joseph Schumpeter. Nous évoluons actuellement entre deux cycles. Nous sommes peut-être au début d'un nouveau cycle d'innovations, avec les biotechnologies, les nanotechnologies et l'intelligence artificielle. Nous nous situons à la fin du cycle des Trente Glorieuses.

Nous nous rendons cependant compte que les innovations sont tirées par des nouveaux modes de consommation. Or ces nouveaux modes de consommation sont concomitants avec des nouveaux modes de distribution. Cela requalifie totalement le rôle du crédit à la consommation dans l'économie, puisque ce rôle était autrefois essentiellement quantitatif, et devient désormais qualitatif, le crédit étant devenu un des éléments facilitant l'innovation, permettant l'émergence de nouveaux types de consommation.

Cette approche renouvelée n'épuise pas la problématique classique de l'offre : il faut traiter les deux questions. Néanmoins, même lorsque nous réfléchissons à des questions d'innovation, de changement structurel de l'économie, en réalité, nous devons toujours envisager les choses suivant l'axe de la consommation et de la distribution.

Le premier grand cycle économique a eu lieu à la fin du XVIII<sup>e</sup> siècle, lors de la première révolution industrielle, avec de nouvelles technologies (machine à vapeur, charbon, etc.), de nouveaux modes de consommation (habillement, mode, produits manufacturés), de nouveaux modes de distribution (boutiques, galeries marchandes, etc.) et de nouveaux modes de financement (les avances commerciales).

Au milieu du XIX<sup>e</sup> siècle, un deuxième grand cycle économique démarre, avec un renouveau technologique (chemin de fer), de nouveaux modes de consommation (le grand magasin), de nouveaux modes de distribution et de financement (les bons de la Semeuse).

À la Belle Époque (fin XIX<sup>e</sup> siècle, début XX<sup>e</sup> siècle) s'amorce un troisième cycle économique, porté par un nouveau cycle d'innovations technologiques (automobile, électricité...).

Durant les Trente Glorieuses (1945-1975), on assiste à un quatrième cycle, avec l'apparition de la grande distribution, de la consommation de masse de produits standardisés et des sociétés de crédit à la consommation.

Il existe donc un lien important entre le crédit, la distribution, la consommation et les technologies.

De nos jours, les énergies vertes font figure de nouvelles technologies. Il existe une problématique écologique fondamentale, dont les coûts économiques sont élevés. Or en économie, nécessité fait loi. Cette problématique écologique a ainsi déclenché une série d'innovations (production d'énergies nouvelles, instruments de mesure, chauffage, isolation, etc.). Nous pouvons, ici encore, constater le rôle central du crédit. Nous sommes en train de passer d'un cycle de consommation basé sur l'accumulation quantitative, à un cycle de consommation qualitative. Le rôle du crédit à la consommation était d'acheter plus ; son rôle est à présent de permettre d'acheter mieux, et ce nouveau rôle a des conséquences importantes sur l'ensemble de la filière industrielle.

***Philippe Lefebvre***

Merci, Nicolas Bouzou. En matière de protection des consommateurs, l'approche est-elle nationale ou européenne, monsieur Rochefort ?

## ***Approche européenne de la protection du consommateur : directive consommation***

---

### **Robert Rochefort**

Député européen



*Député européen et vice-président du Mouvement démocrate, 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 (CRÉDOC), 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.*

Depuis le scandale de la viande de cheval, les industriels de l'agroalimentaire souhaitent que l'Union européenne mette en place plus de régulation, de contrôle et de traçabilité, alors que quelques jours avant que ce scandale n'éclate, ces mêmes industriels souhaitaient que l'Union européenne ne réglemente pas trop en la matière.

J'ai fait partie de l'équipe des rapporteurs ayant travaillé sur la directive de protection des consommateurs qui a été votée il y a un an et demi. Elle sera bientôt d'actualité au niveau de la législation de la consommation en France, car elle sera transposée avant la fin de l'année 2013. Une bonne partie du travail gouvernemental et de la décision parlementaire nationale consistera à transposer la décision déjà prise au niveau européen.

Le grand changement actuel que l'on constate en matière de consommation est le e-commerce. Partant d'un champ large, la Commission européenne de Bruxelles, le Parlement européen de Strasbourg et le Conseil de l'Union européenne ont décidé que cette directive allait se focaliser sur un meilleur encadrement du commerce électronique.

Le e-commerce, dans une dizaine d'années, pourrait représenter jusqu'à 20 % de l'activité commerciale, ce qui est tout à fait considérable. Chaque développement du e-commerce provoque un bouleversement considérable de la structure du commerce dans son entier (pertes de marchés, etc.).

Il faut encourager et accompagner le commerce électronique, et si possible le sécuriser, l'harmoniser. Le commerce électronique sera porteur de commerces transfrontaliers. Les industriels semblent vouloir favoriser le commerce transfrontalier, mais le redoutent lorsqu'il remet en cause des niches ou des pratiques culturelles justifiant des tarifs élevés, voire des rentes.

Dans le cadre de la directive en question, le délai de rétractation passera à 14 jours sur tous les achats à distance et les ventes directes. Ce délai de 14 jours commencera à la date de réception des produits, et non pas au moment de la commande. Si le vendeur ne précise pas ce délai de 14 jours, le délai de rétractation passe automatiquement à un an. Nous interdirons les cases précochées (de surcoût). Nous imposerons aux vendeurs de spécifier le montant des coûts de réexpédition. Nous intégrerons une partie des contenus numériques (vendre un contenu numérique nécessite de prévoir une information sur la compatibilité du contenu avec l'ensemble des matériels logiciels dont dispose le consommateur). Nous avons accepté d'établir des règles d'exemption pour les artisans.

Nous prenons pleinement en compte cette évolution numérique, qui transforme la consommation et les

marchés. Le pouvoir d'achat doit suivre l'évolution qualitative de la consommation. Vendre et acheter par Internet doivent impliquer une baisse des prix et un accompagnement de la nouvelle consommation de services, de produits de qualité et de produits d'occasion.

Le crédit doit accompagner ces changements qualitatifs dans le domaine de la consommation. Ce crédit doit permettre au consommateur de consommer mieux, dans un cadre de protection plus large. Je pense que les acteurs du crédit à la consommation doivent pouvoir atteindre cet objectif.

***Philippe Lefebvre***

Merci, monsieur Rochefort. Monsieur Abad, en écoutant messieurs de Boissieu, Bouzou et Rochefort, nous comprenons que la nouvelle consommation implique la nécessité de disposer d'une nouvelle protection des consommateurs face aux multiples sollicitations.

## Du comportement économique au cadre de protection du consommateur

### Damien Abad

Député de l'Ain



Né le 5 avril 1980 à Nîmes (Gard), Damien Abad s'est très tôt passionné pour l'action publique et l'intérêt général. Ce petit-fils de mineur, doté d'une forte personnalité, est handicapé physique. Démontrant que son handicap est davantage une force qu'un obstacle, il s'attache à mener la vie la plus normale qu'il soit. Major de Sciences-Po Bordeaux, diplômé de Sciences-Po Paris, il devient chargé d'études sur les questions budgétaires et fiscales au groupe UDF en 2006 puis au groupe Nouveau Centre à l'Assemblée nationale. De 2008 à 2009, il est également maître de conférences en finances publiques à Sciences-Po Paris. Son engagement militant et sa capacité à fédérer lui permettent de créer les Jeunes Centristes. Il en a été le président fondateur, élu à la quasi-unanimité en mai 2008. En juin 2009, il est élu député européen dans la grande euro-circonscription Sud-Est. Il devient ainsi, à 29 ans, le benjamin des eurodéputés français et le plus jeune parlementaire français en exercice. En novembre 2009, il est désigné tête de liste de la majorité présidentielle dans le département l'Ain pour les élections régionales et devient, le 21 mars 2010, conseiller régional Rhône-Alpes. Après une campagne au plus près des territoires, il est élu député de la 5<sup>e</sup> circonscription de l'Ain le 17 juin 2012. Il siège pour la première fois au Palais Bourbon le 26 juin au sein du groupe UMP. Il est nommé à la commission des Affaires économiques de l'Assemblée.

J'ai été intéressé par ces premières interventions car elles ont combiné une approche économique de la consommation avec une approche politique au niveau européen. Cette double approche est rare dans les débats à l'Assemblée nationale.

En effet, nous avons tendance à trop judiciaireiser la question de la consommation, alors qu'il s'agit d'un élément économique fondamental. La protection du consommateur par un cadre réglementaire a trois justifications :

- la consommation exige de la transparence ; nous devons passer d'une consommation de défiance à une consommation de confiance ;
- la consommation est un élément clé de la croissance économique ;
- le contexte est nouveau, il est marqué par l'e-commerce et les nouvelles technologies, où les relations commerciales sont simplifiées mais où les relations clients sont plus complexes.

Le droit français de la consommation est modifié par les directives européennes. En même temps, ce droit national garde sa spécificité : la consommation n'est pas une donnée économique anodine.

L'Europe est le premier marché mondial de consommateurs. Cette situation crée des opportunités, notamment transfrontalières, mais impose une vigilance particulière au niveau réglementaire.

La loi sur la réforme bancaire englobe les questions des frais bancaires et de la mobilité bancaire, qui méritent un travail d'exploration. La mobilité bancaire en France est faible. Si elle n'est pas une fin en soi, il est cependant nécessaire que le consommateur insatisfait de sa banque puisse exercer un moyen de pression et établir un rapport plus équilibré avec son établissement d'affiliation.

Les *class actions* constituent un autre sujet méritant une ample réflexion. Nous devrions rester dans une optique économique en ce qui concerne ce point, afin d'éviter un excès dans la judiciaireisation de la société.

Le scandale de la viande de cheval qui sévit actuellement constitue un cas concret des problèmes qui

se posent à nous de nos jours. Le fait que le prix soit le seul élément clé de la consommation est une difficulté. Le consommateur, ne pouvant se défendre collectivement, doit pouvoir s'adresser à une « police » de la consommation (Autorité de la concurrence, etc.). Le choix du consommateur n'est pas éclairé en raison d'une insuffisance de l'information, notamment sur l'origine de la viande des plats cuisinés ; il s'agit d'un problème d'étiquetage. Je pense que nous avons besoin de disposer d'un bouclier alimentaire nous permettant de travailler sur le changement des habitudes alimentaires, de renforcer l'information et la sécurité du consommateur, au niveau national, et de mettre en avant la question de l'étiquetage au niveau européen.

***Philippe Lefebvre***

Merci, monsieur Abad. Madame Chol, nous voyons que du côté législatif, il est question de protéger le consommateur. Cependant, n'y a-t-il pas un problème d'éducation du consommateur face aux nouvelles sollicitations existantes ?

# Éducation du consommateur et consommation en période de crise

---

## Fabienne Chol

Directrice générale, Institut national de la consommation



*Directrice générale de l'Institut national de la consommation depuis mai 2012, Fabienne Chol est juriste diplômée de l'université Paris-I la Sorbonne et du King's College à Londres. Elle a occupé les fonctions de chef de cabinet de la ministre de l'Enseignement supérieur et de la Recherche de 2007 à juin 2011, avant d'être nommée aux mêmes fonctions au cabinet de la ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement jusqu'en mai 2012. Fabienne Chol a auparavant été en charge du pôle développement au sein de la direction des études de l'UMP de 2003 à 2007, après avoir exercé dans le secteur privé pendant 12 ans, dans l'édition au sein du groupe Mc-Graw-Hill de 1991 à 1993, puis en tant que chef de zone et directrice export au sein du groupe Lampe Berger de 1993 à 2003.*

L'Institut national de la consommation a été créé en 1966 afin d'informer le consommateur sur la grande industrie et les marques.

Les choses ont évolué, mais force est de constater que nous traversons une période de consommation de crise. La crise de 1991 s'était traduite par une forme de panique et de repli sur soi. À présent, les consommateurs sont mieux équipés pour affronter une crise économique. Le consommateur est devenu plus prudent : il consomme mieux et s'endette moins.

La crise actuelle n'a pas été suivie par de grands mouvements de panique ou de restrictions de budgets drastiques. Dans ce contexte, le consommateur a besoin de confiance. Il doit être aussi éclairé que possible sur ses choix. Or l'information est devenue un bien de grande distribution. Elle est partout, pour tous et tout le temps. Dès lors, une information n'a de valeur que si elle est crédible.

C'est la raison pour laquelle il est indispensable que les consommateurs sachent en quelles institutions ils peuvent avoir confiance. Les associations de consommateurs et l'Institut national de la consommation représentent de telles institutions dignes de confiance.

En période de crise, les consommateurs fragiles sont les premières victimes, et les pouvoirs publics ont tendance à ne prêter attention qu'aux grands sujets macroéconomiques, et à relâcher leur vigilance sur des sujets plus marginaux, comme les fausses publicités ou les arnaques à la consommation.

Les consommateurs fragiles sont moins susceptibles de lire la presse. Il est donc difficile de leur transmettre des messages. Les associations sont cependant capables de jouer un rôle de communication. En Île-de-France, les statistiques montrent que les consommateurs font appel aux associations lorsqu'ils rencontrent un grave problème économique.

Les messages des associations à l'endroit des consommateurs peuvent être simples. Les demandes des consommateurs peuvent être complexes, comme monter un dossier de surendettement.

La crise actuelle est durable. Elle doit constituer une opportunité pour changer de mode de consommation et passer de la société de consommation de masse à une société de consommation responsable, basée sur les valeurs.

## Philippe Lefebvre

Merci beaucoup. Madame Hébel, dans votre ouvrage intitulé *La révolte des moutons*, vous expliquez que les consommateurs sont au pouvoir. Est-ce vraiment le cas ?

## Présentation du livre « La révolte des moutons, Les consommateurs au pouvoir »

---

### Pascale Hébel

Directrice du département Consommation, Crédoc



*Directrice du département Consommation du CRÉDOC, Pascale Hébel intervient en conseil marketing auprès de grands comptes des secteurs de la consommation et de la distribution. Elle est spécialisée dans l'anticipation des comportements des consommateurs et développe actuellement un outil de lecture du portefeuille client basé sur le marketing générationnel et éprouvé dans de nombreux secteurs de l'économie (automobile, grande consommation, etc.). Pascale Hébel a occupé auparavant le poste de responsable du pôle « Marketing et Consommation » au BIPE, le poste de consultant senior chez AC Nielsen et de chef de projet au Crédoc. Elle est titulaire d'un doctorat en mathématiques appliquées et diplômée de l'Institut national agronomique Paris Grignon. Elle a coordonné les ouvrages « Comportements alimentaires en France » (mars 2007 et décembre 2012, Éditions Lavoisier). Pascale Hébel est l'auteure de « La révolution des moutons, Les consommateurs prennent le pouvoir » (Éditions Autrement). Elle est membre correspondante de l'Académie d'agriculture.*

On peut imaginer que les consommateurs et la société changent avec les nouvelles générations qui, au travers de leur consommation, affichent leurs valeurs. Moins investis dans la politique et dans les syndicats, ils ont besoin de trouver un relais pour afficher leur volonté de changer la société. Ce peut être à travers les nouvelles normes sociales écologiques, très importantes. Les consommateurs sont prêts à boycotter les enseignes qui ne s'engagent pas suffisamment en termes de durabilité, de société. Et les entreprises sont donc obligées de s'adapter à ces nouvelles demandes. Internet est d'ailleurs un véritable relais pour ces exigences qui se font de façon non pas militante mais engagée et touchent de plus en plus de consommateurs. Plus éduquées, plus expertes, les nouvelles générations sont en demande de transparence, d'explications, beaucoup plus que les générations précédentes.

Au même âge, les jeunes ont aujourd'hui, malgré des diplômes bien supérieurs, des revenus plus faibles que leurs parents. Mais encore plus d'envies, de besoins de consommer. Le crédit devrait permettre d'accompagner ces mouvements. Or, les moins de 30 ans y ont peu accès, et de moins en moins. Relégués à moins peser dans l'économie, alors qu'ils ont envie de consommer mieux, ils inventent de nouveaux systèmes. Puisqu'ils n'ont pas droit au crédit, c'est le relais familial qui joue : ce sont les parents, les amis, qui prêtent. Apparaissent ainsi de nouvelles formes de crédits, de vente, entre consommateurs. Des systèmes D se mettent en place, qui échappent à la réglementation, aux taxes. Il faut prendre en compte ce constat, cette envie de consommer mieux. C'est un nouveau modèle de société qui apparaît, où l'écologie compte plutôt qu'un nouveau cycle économique.

### **Dominique Lefebvre**

Merci Pascale Hébel. Annie Gain, le crédit à la consommation est-il trop facile d'accès ?

### Annie Gain

Présidente du directoire, Cofidis



*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.*

En tant qu'établissement de crédit, né du monde de la vente à distance, nous accompagnons assez naturellement ce nouveau mode de consommation qu'est l'e-commerce. En 2012, les ventes sur Internet en France représentent 45 milliards d'euros. Six fois plus qu'en 2005. C'est un secteur en croissance constante (+ 20 % encore en 2012). 8 % du commerce de détail se fait déjà sur Internet. Pourquoi une si forte expansion ? Trois raisons principales sont invoquées par les consommateurs :

- la facilité de comparaison des offres et des prix ;
- la perspective de prix plus attractifs et de promotions intéressantes ;
- la commodité d'achat, à tout moment, de tout endroit, avec la possibilité de livraison à domicile.

Tous les commerçants ont donc créé leur site. Fin 2012, il y avait en France 117 500 sites marchands, soit dix fois plus qu'il y a sept ans. En 2011, deux sites se créaient toutes les heures.

Ce n'est pas simple pour le vendeur, qui doit faire face à une concurrence immédiate et permanente, à un consommateur zappeur. Alors que, dans un magasin réel, un consommateur sur deux sort avec un achat, sur Internet, seuls 2 % des visiteurs d'un site effectuent un achat.

Les commerçants sur Internet doivent donc faire face à des défis majeurs pour conserver la rentabilité nécessaire à la pérennité de leur activité. De la même manière, le consommateur doit avoir les moyens de financer sa « bonne affaire ». C'est ici que Cofidis intervient, en tant qu'organisme de crédit. Nous donnons au client les moyens d'étaler ses paiements ; les facilités de paiement offrent un panier d'achats moyen plus important. Cela permet aussi de plus nombreux achats, puisqu'avec les facilités de paiement 2,7 % des visiteurs consomment (soit 50 % de plus que sans les facilités de paiement). Ils sont aussi plus fidèles, revenant plus volontiers sur le site.

Notre métier consiste donc vraiment à accompagner la consommation, à permettre au consommateur de réaliser ses projets, tandis que le commerçant, lui, augmente son chiffre d'affaires. En cela, nous participons à la croissance dont le pays a besoin.

## **Les grandes problématiques liées au commerce et à la grande distribution**

---

### **Razzy Hammadi**

Député de la Seine-Saint-Denis



*Député de la Seine-Saint-Denis, Razzy Hammadi est économiste de formation. Il a d'abord milité dans le secteur associatif avant de devenir le président du Mouvement des jeunes socialistes de 2005 à 2007 puis secrétaire national du parti socialiste, chargé des services publics en 2008. Il est élu en juin 2012 député de la 7<sup>e</sup> circonscription de la Seine-Saint-Denis (Montreuil et Bagnolet). À l'Assemblée nationale, il est membre de la commission des Affaires économiques et de la commission des Affaires européennes, chargé du suivi du « Pacte pour la croissance et l'emploi ». Razzy Hammadi sera président de la CEPC et suivra le projet de loi sur les pratiques de consommation. Il est l'auteur de « Ess l'autre économie » et de « Gauche génération 2012, Ce que nous voulons ».*

Paul Virilio disait « *Le XIX<sup>e</sup> siècle a été le siècle de la vitesse, le XX<sup>e</sup> celui de l'accélération, le XXI<sup>e</sup> celui de l'instantanéité ; et s'il doit se terminer, il devra être en partie celui de la décélération* »... Il y a une réelle conscientisation du consommateur et de son pouvoir mais aussi une distorsion des rapports de force, une mainmise des mafias... Le consommateur a certes un pouvoir croissant. La France compte dix-sept associations de consommateurs agréées !

On ne peut pas parler de consommation sans évoquer la grande distribution. 90 % des produits de grande consommation sont aujourd'hui vendus à travers celle-ci. Les 400 000 agriculteurs et 70 000 entreprises existant en France doivent donc passer par cinq centrales d'achat. La France est le pays qui compte, dans le monde, le plus grand nombre de grandes surfaces commerciales au mètre carré. Cela illustre la schizophrénie des pouvoirs politiques, de droite comme de gauche qui se heurtent toujours aux mêmes contradictions : course contre l'inflation mais lutte contre le *low cost* qui détruit les emplois ; refus du surendettement mais crédit indispensable pour consommer tout court ; recherche de productivité accrue mais multiplication de normes toujours plus fortes et parfois intenable.

Dès lors, règne un climat de défiance entre l'agroalimentaire, les transformateurs, les fournisseurs, les distributeurs et, *in fine*, le consommateur.

Cela repose sur trois éléments qui ont un impact sur le consommateur :

- l'instabilité juridique dans les rapports contractuels avec les fournisseurs ;
- la problématique de la garantie des marges ;
- l'augmentation des matières premières (+24 % du prix du blé) et leur impact sur les prix.

Il est nécessaire de jouer la transparence pour trouver un équilibre entre les différents acteurs.

Le mode de consommation touchant le mode de distribution, qui lui-même se répercute sur le mode de production, il s'agit pour les différents acteurs, soutenus par des politiques engagées, de définir ce qui permet de consommer non seulement plus, mais mieux.

### **Philippe Lefebvre**

Merci Monsieur Hammadi. Je passe la parole à Jérôme Bédier qui va donc parler au nom de cette grande distribution.

### Jérôme Bédier

Secrétaire général, Carrefour



*Secrétaire général du groupe Carrefour depuis mai 2012, Jérôme Bédier est administrateur de la Société nationale immobilière depuis 2010 et a été administrateur de la Générale de Santé de 2004 à 2007, de Klépierre de 2004 à 2012. Vice-président de Capgemini Consulting chargé du développement de 2011 à 2012, Jérôme Bédier a été président de la Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) de 1995 à 2011, directeur du Développement, chargé des relations avec les pays de l'Est et le secteur public puis associé du cabinet BDA-Deloitte et Touche de 1991 à 1995. Président du conseil de surveillance de l'Union des entreprises et des salariés pour le logement de 2008 à 2011, il a été successivement membre du conseil exécutif, président de la commission fiscale, puis de la commission Europe et membre du bureau au Medef. Diplômé de l'Institut d'études politiques (IEP) de Paris et ancien élève de l'École nationale d'administration, Jérôme Bédier a débuté sa carrière comme administrateur civil, à la direction générale de l'Industrie, puis à la direction générale de l'Énergie et des Matières premières au ministère de l'Industrie. Conseiller technique au cabinet du ministre délégué chargé du commerce, de l'artisanat et des services en 1986, il a été directeur de l'Artisanat de 1987 à 1991 au ministère de l'Économie, des Finances et de la Privatisation.*

Je vais donner le point de vue de notre enseigne Carrefour. Il nous semble très important d'arriver, dans le cadre de nos dialogues, à créer de la confiance et à résoudre des problèmes concrets. Évitions les grands débats qui depuis vingt ans n'ont produit aucune solution. La machine à consommer est aujourd'hui fragile en France. Les consommateurs ont certes envie de consommer. Mais pour éviter d'arriver, comme en Espagne ou en Italie, à une situation de déconsommation brutale, il faut que les acteurs politiques et privés trouvent ensemble des solutions.

Il faut, comme le disait Razy Hammadi, dépasser ce débat schizophrénique du pouvoir d'achat, des prix d'achat de l'industrie, etc. Les injonctions contradictoires auxquelles nous sommes soumis : baisser les prix, faire moins de marges et, parallèlement, mieux rémunérer les producteurs, mènent à une impasse. Nous ne pouvons pas faire de miracle.

Nous voulons mettre en avant la « consommation populaire ». La grande distribution a permis de démocratiser la consommation de toute sorte de produits auxquels les Français n'avaient pas accès. Nous sommes attachés à cette démocratisation. Nous avons par exemple pour objectif de rendre le bio populaire, sans pour autant sacrifier les prix. Il nous faut aussi nous adapter à internet. Et ce n'est pas si facile. Certes, Internet permet d'augmenter les chiffres mais, pour le moment, en dehors d'Amazon, pas un site n'est rentable...

Nous vivons de véritables mutations. Alors, de même que la France a inventé le commerce moderne, avec Le Bon Marché de Boucicaut, nous devons rester inventifs, et trouver des solutions pour nous adapter à un commerce mondialisé.

### Philippe Lefebvre

Merci Jérôme Bédier. Je passe la parole à Christian Peugeot, représentant d'un secteur très sensible, celui de l'industrie automobile, qui subit de plein fouet la baisse du pouvoir d'achat.

### **Christian Peugeot**

Directeur des Affaires publiques, délégué aux Relations extérieures, PSA Peugeot-Citroën



*Directeur des Affaires publiques et délégué aux Relations extérieures de PSA Peugeot-Citroën depuis 2012, Christian Peugeot a réalisé la majeure partie de sa carrière au sein du groupe PSA. Directeur central du Marketing de 2009 à 2012, directeur de la Stratégie de marque et de la Communication Peugeot en 2008, il a également été directeur de la Communication, directeur Marketing et Qualité de la marque Peugeot entre 1997 et 2008. Diplômé d'HEC, il a débuté, en 1978, comme animateur et formateur dans les différentes usines d'automobiles Peugeot. En 1981, il prend la direction de la filiale commerciale Saint-Didier Malakoff puis devient successivement chargé de mission à la direction commerciale France, directeur régional à Caen, directeur général de Peugeot Allemagne puis directeur Marketing d'Automobiles Peugeot en 1993.*

Nous vivons dans l'automobile un scénario très visible : l'industrie et le commerce sont intimement liés. Pour le consommateur, c'est un achat lourd, en deuxième position après le logement. Le marché européen a chuté de 25 % en cinq ans (- 60 % en Espagne). Ce phénomène est dramatique, les usines tournent mal et ne sont donc pas rentables. La voiture étant quasiment un investissement, les solutions de crédit sont importantes : environ 40 % de nos clients n'achèteraient pas de voiture s'ils n'avaient pas accès au crédit.

La France, où le marché a baissé de 14 % en 2012 et de 15 % en janvier 2013, se trouve à la croisée des chemins de l'Espagne ou de l'Italie, véritablement sinistrés, et des pays du Nord qui connaissent une consommation plus stabilisée. Souhaitons donc que la consommation en France ne subisse pas de plongeon. Les réseaux de distribution sont affectés par les baisses des ventes. On compte en France une vente de voiture neuve pour deux ventes de voitures d'occasion : de quoi entretenir le réseau de réparation, mais cela ne permet pas de faire tourner les usines.

Par ailleurs, je participe prochainement à une réunion sur la contrefaçon et j'aimerais appeler les gens à la vigilance à l'égard de la recrudescence de sites Internet contenant des offres de ce type.

### ***Philippe Lefebvre***

Merci Monsieur Peugeot. Nous allons maintenant retrouver Renault, dont RCI Banque est l'organisme de crédit. Éric Spielrein, le crédit est pour vous sans doute essentiel, puisque trois voitures sur quatre, neuves ou d'occasion, sont vendues à crédit ?

### Éric Spielrein

Vice-président de l'Association française des sociétés financières (ASF)  
Secrétaire général, membre du comité exécutif, RCI Banque



*Administrateur secrétaire général, responsable de la filière Risques et membre du comité exécutif de RCI Banque (groupe Renault), Éric Spielrein est vice-président de l'Association française des sociétés financières (ASF). Il est également président du Syndicat national des loueurs de véhicules en longue durée (SNLVLD). 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.*

Je vais d'abord rappeler quelques fondamentaux du crédit automobile qui expliquent pourquoi nous considérons que certaines initiatives réglementaires dont on parle actuellement nous paraissent inadaptées.

Une voiture sur deux achetée en France fait l'objet d'un crédit affecté sur le lieu de vente. C'est donc essentiel pour la filière automobile. Le crédit affecté a des caractéristiques particulières : il est sûr, accessible et conforme aux attentes des clients. Le taux d'acceptation des dossiers dans ce secteur est de 80 %. Cela se traduit par un coût du risque minime.

Pourquoi ces scores remarquables ? Il faut rappeler que le crédit affecté est un crédit d'investissement, et pas seulement un crédit à la consommation. La voiture acquise garde une certaine valeur qui s'amortit comme le crédit. Il est également adapté aux besoins spécifiques du client. Son mécanisme repose sur un partenariat à trois : le client, le distributeur et la marque. La fidélisation étant capitale, nos intérêts sont partagés et cet acte doit s'inscrire dans la durée.

C'est pourquoi, aujourd'hui, certaines initiatives nous paraissent déplacées.

- La première concerne l'expression du coût de l'assurance en TAEG dans les publicités. Ce n'est pas un indicateur pertinent pour le client qui s'intéresse avant tout à la sécurisation et à la maîtrise de son budget.
- Une nouvelle vérification de la solvabilité au travers de l'examen des trois derniers relevés de compte bancaire. Au vu de nos statistiques, nous n'en voyons pas l'intérêt. Cela nous semble une mesure intrusive et inefficace.
- Le fichier positif enfin qui, s'il voyait le jour, devrait selon nous n'être qu'un système d'alerte, permettant de s'assurer de la cohérence des informations données par le client. Il ne faudrait pas qu'il devienne un instrument d'automatisation de décision de crédit.

En revanche, je serais favorable à ce que des initiatives soient prises dans le domaine de l'économie numérique, comme la dématérialisation du contrat de crédit et l'adoption de la signature électronique qui se pratiquent couramment en Grande-Bretagne ou en Espagne.

### Philippe Lefebvre

Merci beaucoup. Pour conclure cette première table ronde, je demande son avis à Nicole Pérez, de l'UFC-Que Choisir.

## ***Fichier positif, surdistribution du crédit renouvelable, crédit comme variable d'ajustement du budget des ménages***

---

### **Nicole Pérez**

Administratrice nationale, UFC-Que Choisir

Nous constatons que la vente de crédits à la consommation baisse régulièrement. En revanche, l'utilisation de ce crédit pour les dépenses contraintes ne cesse d'augmenter. Pour les dépenses de consommation courante, nous sommes passés de 9,6 % en 2011 à 11,2 % en 2012. À cet usage s'ajoute l'utilisation du crédit consommation pour payer les impôts (3,6 % des usages du crédit en 2012, contre 2,6 % en 2011), ou pour payer les frais de santé (1,8 % en 2012, 1,7 % en 2011). Ces chiffres montrent que ces crédits, qui sont ici uniquement des crédits renouvelables sont utilisés de plus en plus pour financer les dépenses essentielles, qui ne devraient pas être payées à crédit. Il faudrait donc vraiment que les solutions proposées soient adaptées à ces besoins. Or, au contraire, la confusion subsiste et rien ne sera résolu tant que persisteront les pratiques de « cartes confuses » qui couplent fidélité et crédit renouvelable. Tout reste à faire pour restaurer le choix et la confiance du consommateur en matière de crédit. L'une de nos grandes enquêtes de 2012 montre que dans plus de 70 % des cas, les clients sortent du magasin sans savoir quel type de crédit ils ont souscrit, renouvelable ou affecté... L'accès aux règlements en plusieurs fois sans frais est souvent soumis à l'acquisition des cartes de fidélité couplées avec un crédit renouvelable sans que cela ne soit précisé. C'est ainsi que l'on arrive au mal-endettement, puis au surendettement...

Je conclurai en précisant que nous ne sommes pas favorables au « fichier positif ». Son objectif inavoué n'étant pas de pallier le surendettement, mais bien de développer le crédit en France. Le dialogue avec le consommateur est indispensable. Ce fichier masque donc la résolution des vrais problèmes que sont les cartes confuses, le démarchage et la non-vérification de la solvabilité.

### ***Philippe Lefebvre***

Merci beaucoup. La parole est à vous, dans la salle.

### **De la salle**

Le problème du crédit revolving est le premier que rencontrent les personnes en surendettement. Selon l'adage, on ne prête qu'aux riches, mais aujourd'hui, on prête aux pauvres, avec un taux de 20 %. Le président de la République s'est engagé dans son programme à supprimer cette forme de crédit. Ce serait nécessaire car des milliers de ménages dépensent de 300 à 400 euros de frais bancaires au profit exclusif des banques.

### **Laurent Grandguillaume**

Certains députés avaient en effet proposé cette suppression, mais l'engagement n'a pas été pris. Cette forme de crédit existe, il convient d'en limiter les excès et de limiter son coût. Il faudrait surtout développer l'éducation au budget dès l'école et améliorer la transparence sur les lieux de vente, autour des cartes de fidélité et des cartes de crédit. Je ne pense pas que l'arrêt du crédit revolving supprime le problème du surendettement, alors que l'on voit des personnes engagées dans quinze voire dix-huit dettes différentes. Une meilleure information sur les assurances serait également nécessaire.

### **Razzy Hammadi**

Je suis d'accord avec Laurent Grandguillaume. La ministre Lagarde a eu une action bénéfique dans le domaine du surendettement et aujourd'hui il est envisagé de rendre obligatoire la proposition simultanée d'un crédit classique. Il est prévu de constituer un répertoire national du crédit pour recenser les situations absurdes, ce qui pose des problèmes techniques. Nous avons la volonté de trouver des solutions efficaces, comme l'ont fait certains pays du nord de l'Europe.

### **Jérôme Bédier**

Depuis la loi Lagarde, l'encours du crédit revolving est passé de 18 milliards d'euros à moins de 12 milliards. Le crédit revolving est le « découvert du pauvre » et cette diminution, si elle a probablement réglé des situations problématiques, a exclu des Français de cette forme de crédit alors qu'ils en auraient eu besoin et qu'ils savent s'en servir (d'ailleurs, il faudrait améliorer l'éducation à ce sujet).

J'aimerais débattre des cartes avec Madame Pérez. Au moment où l'on essaye d'en réduire le nombre, il ne faut pas pouvoir enclencher un crédit revolving à l'insu du détenteur de ladite carte. Donner deux cartes différentes, l'une pour le crédit revolving et l'autre pour la fidélité, ne me paraît pas être une bonne solution.

### **De la salle**

Je suis pour la suppression du crédit revolving. Les textes européens ne sont souvent pas appliqués, par exemple la garantie légale : ceux qui ne l'appliquent pas ne sont pas sanctionnés. Par ailleurs, aucune sanction n'est prévue contre les arnaqueurs : dans le domaine du dépannage, les problèmes sont nombreux. Peu de crédits sont dédiés aux associations de consommateurs.

### **Régis Crépy, CNAFC**

De quelle consommation parlons-nous ? Celle de produits importés subventionnés détériore la dette et la balance commerciale. On ne produit plus assez en France.

### **Jacques Artieres, délégué général, Asseco CFDT**

En résumé de ces travaux, la relance n'est pas en vue et les consommateurs sont plus exigeants et mieux informés. Étant donné ce constat, ne faudrait-il pas apaiser l'emballement de la société de consommation et tendre vers un système plus responsable ? Concernant les dix-sept associations, je rappelle qu'elles savent travailler ensemble et qu'elles disposent de lieux de réunion. L'appui des organisations syndicales apporte une lecture complémentaire, notamment la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) qui est très utile au consommateur.

### **Alain Néri, sénateur du Puy-de-Dôme**

J'avais déposé une proposition de loi supprimant le crédit revolving et encadrant le crédit à la consommation. La loi de Madame Lagarde constitue un progrès mais elle est insuffisante ; je m'oppose au crédit à la surconsommation, et je considère que le crédit revolving, véritable crédit revolver sur la tempe des plus fragiles, est une sorte de pousse-au-crime qui donne à certains l'illusion qu'ils ont les moyens de consommer. Il faut un véritable encadrement de cette forme de crédit. Par ailleurs, je suis favorable au fichier positif, de façon à avoir un état des lieux de l'utilisation du crédit par les citoyens, et seuls ces derniers y auraient accès. Ce fichier est une protection. Le consommateur demandant un crédit revolving doit prouver qu'il en a les moyens. Nous souhaiterions que, si le prêteur ne demande pas l'encours de crédit aux consommateurs, il ne soit pas protégé en cas de défaut de remboursement.

Certes, l'encours des crédits revolving chute, mais trop de consommateurs sont encore en situation de détresse.

### **Razzy Hammadi**

Mes propos au sujet de la représentativité concernent à la fois les salariés et le patronat. Je considère qu'au regard des enjeux posés et de la complexité du sujet, les dix-sept structures existantes, à la taille et à la capacité d'expression différentes, le consommateur paie cette situation. Si l'on me prouve que cette situation est bénéfique au consommateur, je m'inclinerai.

Concernant le crédit revolving, il y a deux éléments : la déclaration que fait le candidat au prêt (qui aurait une valeur limitée) et les encours. Les cartes clients « privilège » déclenchent immédiatement un encours de 500 euros, même s'il n'est pas utilisé, et la personne risque de se voir affublée d'un encours alors qu'elle ne l'utilise pas.

Les effets néfastes sont réels, le consensus proposé est intéressant : présenter un crédit classique alternatif et créer un registre national. Il nous reste quelques mois pour discuter.

### **Damien Abad**

Je partage les propos de Razzy Hammadi. Au sujet des associations, j'estime que les consommateurs souffrent d'une représentation morcelée. Il ne me semble pas que la question des garanties ait fait l'objet de règlements européens. Enfin, je pense qu'il est nécessaire de réguler et de maîtriser certains effets pervers, comme l'a fait Christine Lagarde, mais l'idée que la décélération de consommation serait bénéfique est une erreur totale. Notre pays a la chance de connaître une croissance démographique et la consommation est l'un des moteurs de la croissance. Il convient de bien l'encadrer et de la réguler.

## ***Laurent Grandguillaume***

Je remercie les participants à ce débat. Au sujet du crédit et de la consommation, nous devons adopter une position pragmatique et reconnaître que traiter cette question ne règlera pas les problèmes du pays. Notre problème de fond réside dans la croissance et l'emploi : nous devons redresser notre pays, commençons par là. En cas de difficulté face au crédit, la solidarité doit opérer pour sortir les gens de la difficulté. La protection du consommateur doit faire l'objet d'une réforme car certains taux sont trop élevés et empêchent de rembourser le capital suffisamment vite. Enfin, la responsabilité individuelle doit jouer. Merci à tous pour votre participation à ce débat.

## *Table ronde II*

### **Quel crédit à la consommation pour faire face à la crise ?**

---

#### ***Débats animés par***

**Philippe Lefebvre**  
Journaliste, France Inter

#### ***Président***

**Valérie Rabault**  
Députée de Tarn-et-Garonne, vice-président de la commission des Finances

#### ***Intervenants***

**Alain Bernard**  
Responsable « consommation », Secours catholique

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

**Henri Jullien**  
Directeur général des activités fiduciaires et de place, Banque de France

**Thierry Laborde**  
Administrateur directeur général, BNP Paribas Personal Finance

**Reine-Claude Mader**  
Présidente, CLCV

**Alain Néri**  
Sénateur du Puy-de-Dôme

**Françoise Palle-Guillabert**  
Déléguée générale, Association française des sociétés financières (ASF)

**Sylvie Robin-Romet,**  
Directrice générale adjointe Développement France, Crédit Agricole Consumer Finance

**Thomas Thévenoud**  
Député de Saône-et-Loire

### **Valérie Rabault**

Députée de Tarn-et-Garonne  
Vice-présidente de la commission des Finances



*Députée de Tarn-et-Garonne et vice-présidente de la commission des Finances depuis 2012, Valérie Rabault est membre du parti socialiste depuis 2000, elle est première secrétaire fédérale de Tarn-et-Garonne et secrétaire nationale aux Universités d'été depuis décembre 2012. En 2008 et 2011, elle porte les couleurs du parti socialiste aux élections cantonales. Elle rejoint l'équipe nationale de campagne de François Hollande autour des questions d'éducation et de leur financement. Valérie Rabault est diplômée de l'École nationale des ponts et chaussées. Spécialisée en économie et en génie civil, elle commence sa carrière dans le BTP, comme conductrice de travaux financement de projets, avant de rejoindre le secteur bancaire.*

### **Philippe Lefebvre**

Bienvenue à tous. Valérie Rabault, députée du Tarn-et-Garonne, vice-présidente de la commission des finances de l'Assemblée nationale, préside cette deuxième table ronde. Quels en sont les enjeux ?

### **Valérie Rabault**

J'ai rarement vu cet amphithéâtre aussi plein, et en conclus donc que la question du crédit et de la consommation intéresse beaucoup de monde, ce dont je suis ravie. Le succès de cette table s'explique aussi par le fait que les détenteurs d'un crédit sont nombreux en France.

Depuis 2007 et le début de la crise qui a affecté les finances des ménages et leur solvabilité, on observe que le nombre de dossiers de surendettement a crû de 40 000, soit 196 000 dossiers en cours. Aujourd'hui, 920 000 personnes sont en situation difficile face au crédit. Pour un parlementaire, cette situation amène à s'interroger est-ce la conséquence de la crise ? Est-ce le fruit des incitations au crédit ? L'accès au crédit amplifie-t-il cette situation ? Cette question se pose aux parlementaires, car on constate que dans 75 % des cas de surendettement, le crédit à la consommation est présent.

Il est évident que la crise économique augmente le nombre de situations d'endettement ; il est évident que le surendettement se manifeste souvent à la suite de « cassures » comme un divorce, une situation de chômage, etc. Mais au-delà, quel est le rôle de la réglementation du crédit à la consommation ? La loi Lagarde votée en 2010 a eu des effets positifs, notamment sur le crédit revolving. Faut-il aller plus loin ? Si oui, dans quelle direction ?

Nous savons qu'un crédit à la consommation donne une réponse en termes de liquidité et ne peut être utilisé pour solvabiliser une personne qui ne le serait pas. Or toute personne qui a approché de près ou de loin la gestion bancaire, sait que la limite entre liquidité et solvabilité est ténue, qu'une crise de liquidité peut se transformer en crise de solvabilité. Comment la loi peut-elle aborder cette question, et veiller à ce qu'au prétexte de résoudre un besoin de liquidité, on ne conduise pas un ménage, un particulier, à détériorer sa solvabilité C'est je crois l'une des questions qui nous sont posées aujourd'hui.

### **Philippe Lefebvre**

Nathalie Homobono, en matière d'encadrement de crédit, pourriez-vous tirer quelques enseignements de la loi Lagarde ?

## ***Perspective de la loi Lagarde et application du rapport Athling***

### **Nathalie Homobono**

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



*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.*

Avec le recul, la loi Lagarde a permis des progrès, elle a modifié le crédit à la consommation, elle favorise un déploiement plus sain du crédit à la consommation, mais elle peut faire l'objet d'améliorations sur trois points :

- l'encadrement du crédit ;
- le contrôle des règles ;
- la capacité des vendeurs de crédit de vérifier la solvabilité des candidats à un crédit à la consommation.

Nous tirons ces pistes d'amélioration des enquêtes que mènent les agents de la DGCCRF.

La loi Lagarde a proposé divers aménagements : une forme alternative au crédit renouvelable sous la forme d'un crédit amortissable dès que l'on dépasse le seuil de 1 000 euros, le recueil de l'accord du consommateur avant toute utilisation de la fonction crédit d'une carte de fidélité, l'interdiction des rémunérations incitatives et l'exigence de la clôture des crédits inactifs pendant deux ans.

Aujourd'hui encore, beaucoup de consommateurs acceptent la carte de fidélité et deviennent ainsi titulaires d'un crédit renouvelable qui l'accompagne. L'offre alternative d'un crédit amortissable reste limitée, cette possibilité n'est pas assez valorisée. De plus, la formation des vendeurs de crédit progresse, mais il nous est difficile de contrôler précisément les échanges entre clients et vendeurs.

Concernant le contrôle de la solvabilité, étape clé instituée par la loi, rappelons que le contrat de crédit ne peut être formalisé sans consultation du FICP et, au-delà de 3 000 euros, une fiche et des pièces justificatives doivent attester de la situation de l'emprunteur. Mais il n'est pas toujours aisé d'obtenir une information exhaustive qui sécurise les prêteurs. S'il n'est pas question de supprimer le crédit à la consommation, il convient néanmoins de s'assurer que ce n'est pas un facteur favorisant les difficultés des ménages.

Comme vous le savez, le gouvernement prépare un projet de loi sur la consommation dont une partie pourrait concerner le crédit renouvelable et nous réfléchissons à certaines pistes qui doivent faire encore l'objet d'une concertation. En voici quelques-unes.

Au sujet de l'encadrement du crédit, il nous semble que la formalisation de l'offre d'une solution alternative au crédit renouvelable pourrait être plus explicite car la loi n'a pas de caractère très prescriptif. Concernant le renforcement des contrôles, nous envisageons de donner la possibilité aux

enquêteurs, comme c'est le cas dans d'autres pays, de ne pas décliner leur identité et d'agir comme des consommateurs : l'action de contrôle serait plus efficace.

La formation sur la solvabilité des emprunteurs a fait l'objet d'une annonce du président de la République et du Premier ministre : un fichier positif (registre national des crédits aux particuliers) pourrait être constitué pour proposer un outil efficace de prévention du surendettement, renforcer l'égalité d'accès au crédit et favoriser la concurrence entre les établissements de crédit.

La loi Lagarde a permis des progrès mais des améliorations sont possibles. Dans la situation économique actuelle, où les finances des ménages peuvent être mises à rude épreuve, il convient de faire en sorte que le crédit à la consommation se développe de façon saine.

***Philippe Lefebvre***

Henri Jullien, quelle est la réalité de ce surendettement ?

### Henri Jullien

Directeur général des activités fiduciaires et de place, Banque de France



*Directeur général des activités fiduciaires et de place de la Banque de France, Henri Jullien est en charge du réseau des succursales de la Banque et de ses activités, pour l'essentiel le fiduciaire, la surveillance des entreprises et le surendettement des ménages. À ce titre, Henri Jullien est au cœur des évolutions des systèmes d'information du réseau ainsi que de la modernisation en cours des activités fiduciaires en France. Après une formation en mathématiques et en sciences économiques, il est entré à la Banque de France en 1971. Affecté au service de l'Inspection de 1974 à 1977, il crée et anime, pour le compte de la direction du Trésor, le service du Négoce international destiné à permettre aux négociants en matières premières et groupes industriels de travailler hors du champ du contrôle des changes. En 1986, il devient responsable au Trésor du Bureau du contrôle des changes, en charge de sa suppression. Après quelques années passées au siège comme adjoint du directeur des Entreprises (1991-1996), il rejoint le réseau, à la succursale de Mulhouse d'abord, puis comme directeur régional à Montpellier et à Strasbourg jusqu'en 2009. En novembre 2008, il est appelé aux côtés de René Ricol, médiateur du crédit, pour impliquer le réseau de la Banque, interface entre les banques et les entreprises en cas de rupture de crédit.*

L'année 2012 se termine sur une baisse de 5 % du nombre de dossiers de surendettement, ce qui peut sembler contradictoire. Nous observons des baisses dans toutes les régions, sauf en Franche-Comté. Ces chiffres sont incontestablement le fruit de la loi Lagarde qui, je le rappelle, avait aussi pour but de traiter plus définitivement les dossiers. Nous observons qu'un grand nombre de crédits revolving sont convertis en crédits à échéance, ce qui est lié à la fois aux consommateurs et aux établissements de crédit qui travaillent mieux. Par ailleurs, nous avons observé une diminution globale de 1,4 % de l'encours des crédits à la consommation, ce qui est probablement lié à une moindre appétence à l'endettement.

Je ne suis pas sûr que le registre des crédits aux particuliers soit la panacée. En effet, nous avons beaucoup de dossiers sociaux, liés à la pauvreté et à des problèmes familiaux, or le crédit à la consommation renforce la difficulté des dossiers mais il n'est pas le déclencheur des difficultés. Nous considérons qu'il existe de bons crédits à la consommation (adossés à l'achat d'un bien et accordés à des personnes qui ont une capacité de remboursement) alors que les autres formes de crédit (revolving et autres) qui proposent de l'ajustement de fin de mois mènent souvent au surendettement. Certains consommateurs trompent les banques sur leur situation et le registre des crédits aux particuliers ne donnera pas tous les renseignements nécessaires sur les autres formes de crédit que l'on peut avoir (abonnements, loyer...).

Nous espérons une baisse du nombre de dossiers de surendettement, nous souhaitons également que des solutions durables soient mises en place (car le surendettement n'est pas la solution la plus satisfaisante) et je ne pense pas qu'un moratoire soit approprié à la situation. Le surendettement n'est pas lié seulement au crédit, c'est un phénomène de société et nous estimons que la loi Lagarde, en poussant vers le crédit à échéance, produit des effets.

Au sujet du registre des crédits aux particuliers, nous considérons qu'il pourrait diminuer de 20 000 à 50 000 le nombre de dossiers de surendettement : fichier 26 millions de particuliers pour ce résultat justifie-t-il de créer ce « monstre » qui sera lourd et qui limitera la liberté individuelle ? Avec le FICP, qui compte deux millions de personnes, nous savons d'expérience que ce type de fichier demande beaucoup de travail pour s'assurer de la bonne identification des personnes enregistrées.

### Philippe Lefebvre

Alain Bernard, certains n'ont pas accès au crédit : qui sont ces exclus du système bancaire ?

### Alain Bernard

Responsable « consommation », Secours catholique



*Responsable de l'emploi et de l'économie solidaire au Secours catholique et référent national inclusion bancaire, Alain Bernard est philosophe et économiste de formation, spécialiste du développement local. Il est l'auteur du manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles.*

Le crédit bancaire est un levier de développement économique pour la société et pour les ménages. De plus, il devrait devenir un outil de gestion de son budget. Enfin, le crédit ne doit pas pallier la solidarité nationale, notamment pour assurer les besoins en alimentation, en soins et en éducation.

Je considère qu'il serait risqué de penser que seule la modification des pratiques bancaires permettrait d'éradiquer l'exclusion bancaire en France. Il est dangereux de donner l'accès à tous au crédit avant de vérifier s'il peut être maîtrisé et si un accompagnement individuel n'est pas nécessaire. Cela signifie que l'offre bancaire doit être adaptée avec un renforcement du conseil des clientèles fragiles.

S'il est nécessaire d'ouvrir le crédit à certaines populations, il est essentiel de détecter les clientèles en difficulté pour éviter le surendettement. Par conséquent, la marge entre excès et accès est réduite : l'offre de produits bancaires adaptés à certains profils, les conseils et la prévention sont limités, et les initiatives de certaines banques dans ces domaines relèvent plus de la RSE que d'une démarche commerciale engagée.

Relever le défi de la lutte contre l'exclusion bancaire passe par l'affichage d'une volonté nette des établissements de considérer ces populations fragiles comme des clientèles à part entière auxquelles il convient d'adapter l'offre globale de services, de conseil et de tarifs.

Le financement de projet personnel est trop souvent ignoré. Pour certaines personnes n'ayant pas de sécurité de l'emploi mais détentrices d'une épargne, l'accès au crédit est difficile, ce qui pose un problème d'usage. Selon nous, tout octroi de crédit devrait s'appuyer sur une relation personnalisée et la connaissance par le prêteur de l'historique de l'emprunteur, conformément au besoin de dialogue et d'offre de services extra-financiers que demandent les gens.

Comme le demande Michel Camdessus, gouverneur honoraire de la Banque de France, nous devons donner une nouvelle et vigoureuse impulsion à l'accessibilité bancaire. Cet appel nous a conduits à rédiger le manifeste pour l'inclusion bancaire en France, en association avec la Croix-Rouge française, l'UNCCAS et le Secours catholique.

Enfin, je tiens à dire que le registre des crédits aux particuliers est un vrai outil de responsabilisation du prêteur et de l'emprunteur, nous y sommes donc très favorables.

### Philippe Lefebvre

Françoise Palle-Guillabert, comment se présente le marché du crédit ?

# Statistiques, l'état du marché, l'évolution de l'offre et les engagements du CCSF

## Françoise Palle-Guillabert

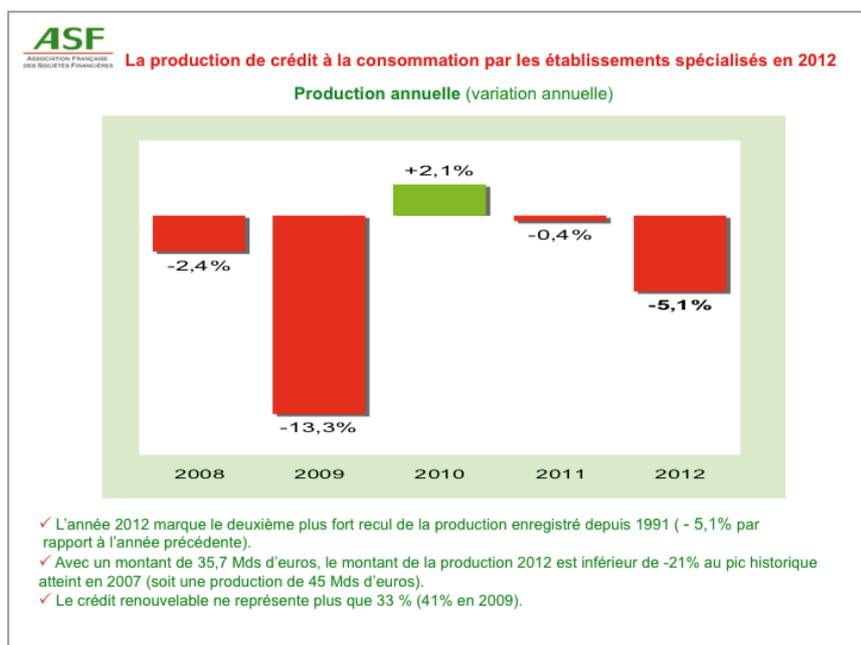
Déléguée générale, Association française des sociétés financières (ASF)



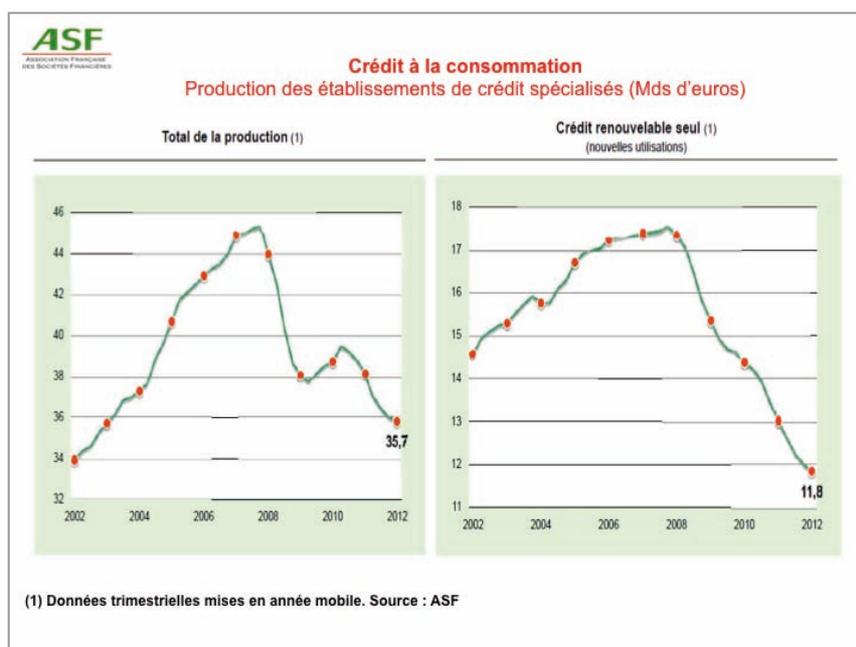
Déléguée générale de l'Association française des sociétés financières (ASF), Françoise Palle-Guillabert est entrée à la Banque de France comme adjoint de direction. Après trois ans en agence comme responsable d'analyse financière, elle a rejoint la Commission bancaire en 1989, organisme de surveillance prudentielle des banques rattaché à la Banque de France. Elle est détachée à la Direction du Trésor du ministère de l'Économie et des Finances en 1994 comme adjoint au chef de bureau du marché financier, puis en 1996 comme secrétaire générale de la Commission de la privatisation. En 1999, elle est nommée à la Banque de France chef du service des réglementations professionnelles, service juridique du Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissements (CECEI), collègue qui délivre les autorisations d'exercice de la profession bancaire, et du Comité de la réglementation bancaire et financière (CRBF) qui examine l'ensemble des textes réglementaires qui lui sont applicables. En avril 2003, elle rejoint la Fédération bancaire française, comme directeur du département Banque de détail et Banque à distance.

Selon les chiffres de la production de crédit à la consommation par les établissements de l'ASF en 2012, la décreue atteint 5 %, après un effondrement en 2009. En comparaison, d'autres pays comme l'Allemagne ou la Grande-Bretagne sont en position plus favorable.

En 2012, le montant total de la production est inférieur de 21 % au pic de 2007 et la production de 2012 est égale à celle de 2003. Le crédit renouvelable totalise 11,8 milliards d'euros en 2012, soit un tiers du total, alors qu'il pesait plus de 40 % en 2009. En effet, le parc de comptes de crédit renouvelable a baissé de 5 millions d'unités en 2011 et 2012 avec un nombre de résiliations très supérieur au nombre d'ouvertures, notamment en raison de la loi votée en 2010.



Pour 2013, la tendance ne devrait pas s'inverser, à en croire l'Observatoire des crédits aux ménages : l'indice d'intention de souscrire à un crédit à la consommation dans les prochains mois est historiquement bas (3,5 %).



Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), instance de dialogue entre professionnels, consommateurs et pouvoirs publics qui se réunit chaque semaine sous la présidence d'Emmanuel Constans, a publié le rapport du cabinet Athling mettant en évidence des problèmes d'interprétation de la loi de 2010. Sur la base de ce diagnostic, les ministres Pierre Moscovici et Benoît Hamon ont demandé que des engagements soient pris pour y remédier. Après un mois de travail, le CCSF a obtenu un consensus autour de dix engagements qui traitent toutes les zones d'ombre de ce rapport, notamment sur l'offre alternative au-delà de 1 000 euros et sur le lien entre carte de fidélité et carte de crédit. Ces engagements sont suivis par le CCSF, et cet avis est un point d'équilibre entre les professionnels, les consommateurs et les pouvoirs publics, ce qui dispense de mesure législative supplémentaire, et nous demandons une pause en matière de réglementation.

**ASF**  
ASSOCIATION FRANÇAISE  
DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

**Les engagements du CCSF du 15 novembre 2012**

- Le rapport Athling pour le CCSF, établi à la demande des deux Ministres, met en évidence des « zones grises » d'interprétation de la loi de 2010.
- Sur la base de ce diagnostic, les deux Ministres ont demandé au CCSF, le 24 septembre, que soient pris des engagements pour y remédier.
- L'avis du CCSF du 15 novembre 2012 comporte 10 engagements qui traitent toutes les zones d'ombre du rapport Athling (offre alternative au renouvelable au-delà de 1 000 €, lien entre carte de fidélité et carte de crédit...). Les engagements sont suivis par le CCSF.
- Cet avis est un point d'équilibre entre professionnels, consommateurs, pouvoirs publics.

→ il n'y a donc pas besoin de mesure législative supplémentaire.

**Philippe Lefebvre**

Reine-Claude Mader, partagez-vous ce sentiment positif autour de la loi Lagarde ?

## **Limites de la loi Lagarde. Le fichier positif et les pratiques commerciales**

---

### **Reine-Claude Mader**

Présidente, CLCV



*Présidente de l'association Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV), Reine-Claude Mader est membre de l'Autorité de la concurrence, du Conseil économique et social européen (CESE) et du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). De formation juridique, exerçant des responsabilités dans le mouvement consommateur depuis de très nombreuses années, elle a notamment été présidente de l'Institut national de la consommation (INC). Reine-Claude Mader est, par ailleurs, membre de l'Institut national de la consommation pour lequel elle a été rapporteur de plusieurs groupes de travail.*

En premier lieu, j'aimerais dire qu'il faut garder à l'esprit que le crédit à la consommation est positif dès lors qu'il est bien utilisé, notamment pour faire des investissements. Par ailleurs, la réglementation sur le crédit n'est pas nouvelle et si la loi Lagarde a fait progresser les choses, la France possède une législation sur le crédit à la consommation depuis trente-cinq ans. Bien sûr, les mœurs ont changé, mais cette législation n'a pas à rougir face à celle des autres pays européens.

J'estime que la loi Lagarde a apporté beaucoup d'innovations pour réguler le crédit renouvelable, mais il est trop tôt pour en dresser un bilan. Par exemple, la régulation du crédit renouvelable affiche encore des taux exorbitants et les mesures prises au niveau des critères d'amortissement devraient normaliser la situation.

Des améliorations pourraient être apportées, notamment en ce qui concerne la présentation de deux offres de crédit que les professionnels considèrent comme facultative alors que c'est, selon nous, une obligation. Un changement de formulation permettrait de clarifier les choses. Nous avons considéré quant à nous que le crédit affecté devait être systématique à partir d'un achat de 500 euros, un seuil qui est critique pour de nombreux foyers. Laissons donc vivre la loi Lagarde avant de l'évaluer et de faire les réglages qui s'imposeront.

Quant au fichier évoqué, nous y sommes opposés car il n'apportera pas de solution. Rappelons qu'il existe déjà deux fichiers : le FICP et le fichier des chèques et cartes. La loi Neiertz de 1991 évoquait déjà un fichier positif qui fut abandonné car il était intrusif, or aujourd'hui, les travaux conduits sous l'autorité de Monsieur Constans montrent que ce fichier pourrait coûter 800 millions d'euros et 30 millions d'euros annuels pour sa gestion. Compte tenu de son coût de gestion, il est à craindre que d'autres dettes s'y ajoutent : dettes de loyers, dettes de téléphone, etc. Dans ce fichier, non seulement les personnes surendettées mais aussi toutes celles qui contracteront un crédit pourront figurer, ce qui me paraît liberticide.

### **Philippe Lefebvre**

Thomas Thévenoud, l'assurance emprunteur ajoute parfois des difficultés de compréhension.

### Thomas Thévenoud

Député de Saône-et-Loire



*Député de Saône-et-Loire, Thomas Thévenoud est rapporteur spécial de la mission « Développement des entreprises et de l'emploi, prêts et avances à des particuliers ou à des organismes » et responsable du groupe de travail parlementaire sur la nouvelle modulation des taux de TVA de l'Assemblée nationale. Il est également membre de la commission spéciale chargée d'examiner le projet de loi organique relatif à la programmation et à la gouvernance des finances publiques. Conseiller général de Saône-et-Loire, Thomas Thévenoud a été vice-président du conseil général de Saône-et-Loire chargé de l'habitat et de l'aménagement du territoire de 2008 à 2012 et premier adjoint au maire de Montceau-les-Mines de 2001 à 2011. Il a été président de l'OPAC 71 de 2008 à 2012. directeur de cabinet du président de la communauté urbaine Le Creusot-Montceau-les-Mines de 2004 à 2008, Thomas Thévenoud a été conseiller de Laurent Fabius de 2002 à 2004 et conseiller technique au cabinet du ministre de l'Économie et des Finances de 2000 à 2002. Diplômé de l'IEP de Paris, il y a enseigné de 2002 à 2004.*

Il faut évaluer et peaufiner la loi. Or, nous nous efforçons de maintenir une certaine stabilité législative. Dans le domaine de l'assurance emprunteur, nous avons prévu des dispositions dans le projet de loi de séparation et de régulation bancaire qui est actuellement examiné. La loi Lagarde permet au client de choisir son assurance entre contrat groupe et contrat individuel, et nous essayons d'aller plus loin pour accroître la transparence sur le coût de cette assurance, afin de renforcer la concurrence et les garanties.

Nous traitons également les frais de délégation : il s'agirait d'interdire les frais bancaires en cas de souscription d'un contrat individuel. J'ai déposé un amendement supplémentaire sur l'obligation, dans le cadre d'une souscription d'assurance emprunteur, d'une remise au client d'une fiche standardisée, afin de sortir du rapport purement oral.

Avec certains de mes collègues et conformément aux préconisations du ministre Pierre Moscovici, nous avons déposé des amendements sur les relations entre les banques et les consommateurs dans ce projet de loi, avec le plafonnement des commissions d'intervention bancaire, par exemple.

D'autres questions ont été abordées, mais pas complètement traitées : l'inclusion bancaire, la mobilité bancaire, l'information préalable sur les frais prélevés sur les comptes de nos concitoyens. Les amendements déposés n'aboutiront pas tous, mais le gouvernement a souhaité inclure dans cette loi une partie sur les droits des consommateurs, et nous continuerons à y travailler. Un projet de loi sur la consommation sera déposé dans le courant du premier semestre, et nous comptons progresser dans le domaine de l'information et de la transparence en ce qui concerne la relation entre banques et consommateurs. Alors que nous parlons beaucoup de la séparation des activités spéculatives ou des paradis fiscaux, nos concitoyens ont besoin que l'on se penche sur les questions quotidiennes liées à la banque et que la relation avec leur établissement soit plus équilibrée.

### Alain Néri

Sénateur du Puy-de-Dôme



*Sénateur du Puy-de-Dôme, Alain Néri est ancien président du groupe d'études « Pénibilité du travail et maladies professionnelles de l'Assemblée nationale et maire de Beauregard-l'Évêque depuis 1983. Vice-président de l'Assemblée nationale de 2008 à 2009, Alain Néri a été vice-président du conseil général du Puy-de-Dôme de 1982 à 1988 puis de 2001 à 2008 et vice-président du conseil régional d'Auvergne de 1983 à 1985.*

Pour aider nos concitoyens à améliorer leurs conditions de vie, le crédit à la consommation est nécessaire. Mais, depuis sa création, il a été dévoyé, et les ménages les plus précaires sont conduits à utiliser le crédit à la consommation pour leurs achats alimentaires et les achats du quotidien. De surcroît, les taux proposés sont de 20 %, le niveau de l'usure. Inciter ces catégories de la population à la consommation au-delà de leurs capacités avec des crédits revolving les place dans des situations inextricables.

On pousse ces personnes à succomber à la tentation, sans les délivrer du mal et, en leur donnant l'extrême-onction, on les plonge dans la détresse. Le crédit revolving n'est pas un vrai crédit à la consommation, et les banques qui en profitent se livrent à un abus de confiance et à un abus de faiblesse. Le crédit à la consommation ne doit pas être supprimé, mais réservé à certains achats de la vie courante qui améliorent les conditions de vie de ceux qui en ont le plus besoin.

Je suis favorable au fichier positif, et tant mieux s'il donne beaucoup de travail à un moment de recherche d'emplois. Ce fichier doit être mis en place sous le contrôle unique de la Banque de France, et seul l'emprunteur doit y avoir accès : ainsi, il n'y aura pas d'atteinte à la liberté. Pour accorder un crédit, la banque devra exiger l'extrait de ce fichier fourni par l'emprunteur et, si elle ne le fait pas et qu'elle pratique des taux usuraires, elle ne sera pas autorisée à poursuivre les clients qui ne peuvent pas rembourser.

### Philippe Lefebvre

Thierry Laborde, quel est l'impact du crédit à la consommation sur l'emploi ?

### **Thierry Laborde**

Administrateur directeur général, BNP Paribas Personal Finance



*Administrateur directeur général de BNP Paribas Personal Finance depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2008, Thierry Laborde est membre du comité exécutif de BNP Paribas depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2011. Précédemment, Thierry Laborde a fait toute sa carrière dans la banque de détail en France, hormis un passage de quatre ans à l'inspection générale de BNP Paribas dont deux ans comme chef de mission. Il a successivement dirigé les implantations de BNP Paribas en Alsace, puis celle du sud-est de la France pour enfin assumer en 2006 la responsabilité des réseaux de proximité de la banque de détail en France. Diplômé de sciences économiques, Thierry Laborde est depuis son entrée dans la vie active fidèle à BNP Paribas.*

Les chiffres parlent d'eux-mêmes et apportent une certaine rationalité, face aux situations dramatiques que le crédit peut engendrer. Nous constatons que 10 milliards d'euros manquent à l'économie française depuis 2007, avec une chute très forte du crédit renouvelable. En période de crise, les Français s'endettent beaucoup moins : le taux de détention du crédit à la consommation est passé de 35 % à 27 %, un niveau insuffisant pour assurer la croissance en France. De plus, l'intention de recourir au crédit concerne 3,5 % des Français, ce qui est faible. Tout ceci indique que nous n'assisterons pas à une reprise de la consommation en 2013.

Au niveau de l'impact sur le commerce, en considérant les achats sur le lieu de vente, on constate qu'un crédit à la consommation sur deux est souscrit sur le point de vente, c'est donc un moteur de l'économie et de la distribution. En effet, le taux de recours à un crédit impacte directement l'activité d'un magasin : en cas de baisse du taux de recours au crédit de 20 %, le chiffre d'affaires des enseignes baisse de 5 %.

Par conséquent, donner l'accès à un répertoire du crédit supprimerait 25 millions d'opérations de crédit. En effet, nous nous retrouverions dans la situation d'autoriser en temps réel plus de 900 millions d'opérations. Le FICP fonctionne correctement, mais sa fiabilisation a été laborieuse. À ce sujet, je précise que, dans l'entreprise que je dirige, chaque client qui formule une nouvelle demande d'utilisation de son crédit responsable fait l'objet d'une requête au FICP. Cela indique que le coût du risque en France baisse.

Deux dangers majeurs se présentent à nous : la fidélité et le crédit. La concertation a fonctionné dans le cadre du CCSF, et des accords ont été trouvés pour délier partiellement crédit et fidélité. Nous ne sommes pas favorables à une déliaison totale, car les enseignes qui cessent la fidélité constatent une chute de 50 % de la production de crédit, avec un effet néfaste sur les ventes.

Concernant la complexification de la souscription sur le lieu de vente, j'attire votre attention sur le dispositif actuel : un contrat occupe 32 pages et nécessite 8 signatures, ce qui est de nature à alerter les clients qui devraient l'être.

J'aimerais conclure en vous disant que financer de petits achats répétitifs sur le lieu de vente en crédit amortissable est impossible, car le coût d'une opération atteint 80 euros. Ce type d'activité ne serait pas rentable. En outre, je vous rappelle que la plupart des établissements de crédit à la consommation ont besoin de stabilité réglementaire pour innover, développer l'accès au crédit pour certaines populations et permettre à la distribution spécialisée de s'adapter. La concertation fonctionne, et nous souhaiterions que le texte réglementaire en préparation s'appuie dessus.

### **Philippe Lefebvre**

Sylvie Robin-Romet, peut-on dire que le *business model* des sociétés de crédit changera dans un avenir proche ?

# Évolution du « *business model* » des sociétés de financement et rapport Soulage

---

## Sylvie Robin-Romet

Directrice générale adjointe Développement France, Crédit Agricole Consumer France



*Directrice générale adjointe de l'activité France de Crédit Agricole Consumer Finance depuis avril 2011, Sylvie Robin-Romet était depuis septembre 2008, directrice générale adjointe en charge des activités France Partenariats, Courtage et Assurances. En juin 1990, elle est nommée directrice de la centrale d'achats du parc Disneyland Paris. En novembre 2000, elle rejoint le groupe Printemps en tant que directrice de marché du Groupe sur les secteurs maison et papeterie. Nommée présidente de Kadéos en janvier 2004, elle a ensuite pris la direction générale adjointe de Accor Services France et la direction générale de la société Accentiv/Kadéos. Sylvie Robin-Romet est diplômée de l'ESLSCA - option contrôle de gestion, et de la chambre d'industrie et de commerce de Londres. Elle possède un MBA de l'université Disney (Essec) et un MBA de l'université PPR (INSEAD).*

Oui, ce modèle change et va continuer à évoluer. Concernant les impacts de la loi Lagarde, je suis d'accord avec les propos des intervenants. Le crédit renouvelable doit en effet être maîtrisé et la loi y est parvenue, puisque nous observons une baisse des crédits renouvelables et un montant situé à moins de 2 000 euros contre 2 500 euros auparavant. Néanmoins, le contrat s'est épaissi, ce qui produit des effets néfastes sur les prêts amortissables et renouvelables. Le circuit le plus atteint par ce handicap est la vente à distance, car la succession des 18 écrans est très fastidieuse quand on n'est pas assisté d'un vendeur dans un magasin.

Les effets de la loi Lagarde ne sont pas encore tous connus, et il est certain que notre modèle va encore évoluer, car il rapportera moins et sa matière première va devenir beaucoup plus chère. C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de revoir notre *business model* en tenant compte de ces aspects réglementaires et de la crise qui modifie profondément le comportement du consommateur : celui-ci est mieux informé et marqué par la « diabolisation » du crédit à la consommation. Pour nous, l'enjeu consiste à nous rapprocher du client, pour mieux le connaître et lui apporter une offre plus adaptée.

Nous ne croyons pas que les lois remédient au surendettement : 75 % des dossiers que nous suivons sont liés à un « coup dur » comme le chômage, la maladie ou le divorce. Par conséquent, l'ajout d'un fichier positif ou de données complémentaires ne nous préservera pas de ces avatars. En revanche, une meilleure connaissance de chacun de nos clients nous permettra d'interpréter certains signaux faibles (par exemple, un déménagement) et d'anticiper la survenue de ce type de situation. Dans cette optique, nous formons nos collaborateurs et nos partenaires à mieux détecter ces modifications du comportement de consommation et de la vie courante. Nos offres ont été modifiées également pour accompagner ces situations. C'est d'autant plus nécessaire qu'un tiers des dépôts de dossiers de surendettement sont, en réalité, des redépôts.

Nous assumons nos responsabilités, nous travaillons avec l'ASF et le CCSF sur les prochaines discussions législatives et nous adhérons au travail qui y est conduit.

### **Valérie Rabault**

Députée de Tarn-et-Garonne  
Vice-présidente de la commission des Finances

Au cours des débats de ce matin, je me suis livrée à une petite statistique auprès des intervenants de la table ronde et j'ai noté que deux intervenants étaient pour le fichier positif, cinq étaient contre et trois ne se sont pas exprimés.

De Nathalie Homobono, j'ai retenu l'idée du contrôle anonyme. J'ai noté qu'Henri Jullien s'oppose au fichier positif qui créerait une usine à gaz coûteuse. Alain Bernard, lui, est pour, car ce serait un outil de responsabilisation et permettrait de personnaliser les offres. Françoise Palle-Guillabert a rappelé des chiffres et mentionné les zones grises de la loi Lagarde, en arguant que le CCSF y avait répondu et qu'une nouvelle mesure législative n'était donc pas nécessaire. Reine-Claude Mader a estimé qu'il était peut-être un peu tôt pour tirer un bilan de loi Lagarde et s'est opposée au fichier positif. De plus, elle propose un seuil à 500 euros pour le crédit affecté, ce qui paraît trop bas aux établissements au regard des coûts de traitement. Thomas Thévenoud s'est exprimé sur l'assurance emprunteur en rappelant les principales dispositions incluses dans la loi bancaire récemment adoptée. Le sénateur Néri s'est fait entendre sur le fichier positif : il propose que la Banque de France en soit le gardien et que seul l'emprunteur y ait accès. Thierry Laborde a rappelé l'impact de la consommation sur la croissance française, et l'impact du crédit à la consommation sur la consommation. Il a constaté que désormais 27,6 % des ménages disposent d'un crédit à la consommation, ce qui lui semble insuffisant pour soutenir le niveau de consommation nécessaire pour favoriser la croissance. Enfin, Sylvie Robin-Romet a présenté l'évolution du *business model* à laquelle se préparent les établissements de crédit, notamment pour leur permettre de proposer à leurs clients des offres adaptées.

Les débats ont été conduits tambour battant et ils ont permis à un large panel de s'exprimer.

### **Philippe Lefebvre**

Merci, Valérie Rabault, et merci à tous de votre participation à cette deuxième table ronde.

### **Benoît Hamon**

Ministre délégué chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation



*Benoît Hamon est ministre délégué en charge de l'Économie sociale et solidaire depuis le 16 mai 2012. Le 21 juin 2012, dans la foulée des élections législatives, le portefeuille de la Consommation lui est également rattaché. Benoît Hamon est né le 26 juin 1967 à Saint-Renan (Finistère). Il est licencié d'histoire et s'engage en politique lors des manifestations étudiantes de 1986. Il préside le Mouvement des jeunes socialistes de 1993 à 1995. Conseiller pour la jeunesse auprès du Premier secrétaire du parti socialiste Lionel Jospin de 1995 à 1997, il devient, au cabinet de Martine Aubry, alors ministre de l'Emploi et de la Solidarité, conseiller technique chargé de l'emploi des jeunes (1997-1998), puis conseiller sur les affaires politiques (1998-2000). Il travaille alors à l'élaboration et à la mise en oeuvre des emplois jeunes. Benoît Hamon fonde en 2002, le courant Nouveau Parti socialiste (NPS), avec Arnaud Montebourg et Vincent Peillon. De 2002 à 2004 il est directeur du planning stratégique chez IPSOS. En 2008 il devient porte-parole du parti socialiste. Parallèlement à ses fonctions politiques il fonde une société d'études, Le Fil, dont il est le directeur associé jusqu'en mai 2012. Élu au Parlement européen de 2004 à 2009 il est l'auteur de rapports sur la revue stratégique des objectifs du FMI et sur la lutte contre l'évasion fiscale. Il s'implante à Trappes (Yvelines) à partir de 2010 à l'occasion des élections régionales. Il est largement élu député le 17 juin dernier dans la 11<sup>e</sup> circonscription des Yvelines.*

### **Bruno Salmon**

Monsieur le Ministre, cette seconde table ronde à la fin de laquelle vous avez assisté était précédée d'une première table ronde sur la consommation. J'en ai retenu un consensus sur la place de la consommation dans la construction du PIB en France (avec une contribution comprise entre 56 et 60 %) et sur le niveau élevé de l'épargne qui ne devrait pas diminuer.

L'évolution de la consommation a fait l'objet de présentations intéressantes de la part d'experts de renom : j'en ai retenu que l'on passait d'une consommation quantitative à une consommation plus qualitative et que le crédit à la consommation pouvait jouer un rôle intéressant dans cette perspective. Le e-commerce a été omniprésent dans ces débats, en raison de son développement, des conséquences sur le commerce traditionnel et des implications en termes de distribution du crédit.

Du débat sur la protection du consommateur et sur la régulation, je retiendrais un besoin de régulation pour remettre les acteurs en confiance et pas en défiance.

Soulignons, enfin, le message d'inquiétude dont nous ont fait part les responsables du secteur de l'automobile en nous rappelant les données de leur marché et les conséquences sur l'emploi. Dans une moindre mesure, les représentants de la distribution se sont inquiétés du faible niveau de la consommation et ont rappelé leur souci de ne pas entrer dans une période de baisse de la consommation.

Au sujet de la seconde table ronde, j'ajouterais que les progrès permis par la loi Lagarde ont fait l'objet d'un consensus. Les conséquences en sont très visibles, avec un crédit renouvelable qui est retombé à son niveau de 1998. J'aimerais souligner que l'ensemble des intervenants a conscience du problème douloureux que constitue le surendettement et qu'une accalmie a été constatée en 2012, avec une baisse de 5 % de l'afflux de dossiers.

Pour conclure, je dirais que les professionnels se sont plus vu reprocher de ne pas distribuer assez de crédits que l'inverse : l'accès au crédit a été souligné à maintes reprises. Il convient donc de trouver le bon équilibre entre trop de crédits et pas assez de crédits. Ces deux tables rondes ont mis au jour des équilibres fragiles sur le niveau de la consommation et les sujets réglementaires. Les professionnels

n'ont pas besoin de réglementation complémentaire, alors qu'ils se sont engagés, à votre invitation, via le CCSF, à faire des progrès dans les domaines qui leur avaient été indiqués.

## **Benoît Hamon**

Merci pour cette invitation.

La consommation se trouve sous le feu de l'actualité, et il convient d'adapter notre bouclier face aux menaces existantes. Il est efficace pour les aspects sanitaires grâce à de bons outils de traçabilité, comme l'a montré la DGCCRF en remontant, en quarante-huit heures, la filière d'approvisionnement de la marque Findus. Ce type de problème appelle une évolution de la réglementation européenne et des mécanismes d'autocontrôle de cette profession.

La loi que je prépare comprend le registre national des crédits et d'autres aspects, notamment l'action de groupe. Voici vingt ans que l'on en parle, et nous allons la mettre en place pour permettre aux consommateurs de s'agréger dans le cas de litiges de masse. Je suis heureux que le CNC ait obtenu un consensus. Les moyens donnés à la DGCCRF feront l'objet d'un renforcement, notamment à travers de nouvelles possibilités de sanctions administratives, afin de ne plus encombrer les parquets et de mieux faire respecter la loi. En outre, la directive sur le e-commerce va être transposée, et nous inscrirons les données géographiques pour les produits manufacturés. Je tiens à rappeler que ce texte a vocation à protéger plus efficacement les consommateurs.

Nous sommes très attentifs aux indicateurs de la consommation, étant donné qu'elle constitue un des supports importants de la croissance française. En janvier 2013, les indicateurs sont stables, bien que seuls 8 % des Français envisagent de dépenser plus d'argent au cours des trois prochains mois et que 35 % prévoient, au contraire, une baisse de leurs dépenses. Face à cette situation, l'action du gouvernement s'efforce de restaurer la confiance des ménages, ce qui passe par une amélioration de l'emploi et de la consommation.

Avec le registre national des crédits, nous voulons lutter contre la pauvreté et le surendettement, mais aussi stimuler la concurrence sur le marché du crédit à la consommation. Cette question fait l'objet d'un vif débat : la CLCV et UFC-Que Choisir, la BNP, le Crédit Agricole ou la Société générale ont, par exemple, un point de vue différent sur le sujet. Nous aurions tort de croire que ce registre éteindra le surendettement en France ; au contraire, par une détection plus précoce des situations de surendettement, un surcroît de dossiers pourrait affluer à la Banque de France, qui fait face, par ailleurs, à des exigences de réduction de la dépense publique.

L'endettement des ménages a été contenu ces dernières années, le crédit à la consommation représente 5 % de la consommation des ménages et seuls 30 % des ménages ont recours à l'endettement pour financer leur consommation, notamment de biens durables (60 % des dépenses). Le crédit à la consommation permet de soutenir la demande.

Notre objectif consiste à favoriser le développement d'un crédit à la consommation responsable qui ne se tarisse pas. Le terme « responsable » suppose que le surendettement soit prévenu : le montant moyen de surendettement en France atteint 36 000 euros, alors qu'en Belgique il s'établit à 20 000 euros. J'en profite pour vous rappeler que tous les pays disposent d'un registre des crédits, privé ou public. Nous souhaitons que les acteurs bénéficient d'un outil qui stimule la concurrence et réduise le nombre de Français exclus du crédit à la consommation (les jeunes, par exemple), un nombre beaucoup moins élevé chez nos voisins.

Quelles sont les causes du surendettement ? Dans la plupart des cas, les personnes surendettées ont des crédits à la consommation, ce qui fait dire à certains qu'il serait nécessaire d'enseigner aux consommateurs l'attitude rationnelle face au crédit ; je leur réponds qu'il serait aussi souhaitable que les banques se voient enseigner l'attitude rationnelle face au profit. La responsabilité doit reposer à la fois sur le prêteur et sur l'emprunteur : c'est l'objectif du registre national des crédits, qui est un instrument indispensable.

Incontestablement, la loi Lagarde a produit des effets positifs en matière de crédit à la consommation :

- la fonction paiement au comptant a eu un impact direct sur les transactions à crédit dont le nombre a été divisé par plus de trois entre 2007 et 2012 ;
- les prix du crédit ont baissé, certes de façon trop modeste ;
- la nouvelle règle de l'amortissement minimal a eu un effet immédiat car elle accéléré le remboursement des crédits renouvelables ;
- le crédit renouvelable s'est recentré sur les crédits de petits montants et les durées de remboursement se sont raccourcies, les taux ont baissé et les fermetures de contrat ont fortement augmenté.

Dans l'esprit de cette réforme subsistent des zones grises que la loi en préparation corrigera. En premier lieu, l'offre alternative d'un crédit classique est trop rarement proposée et nous clarifierons la loi sur ce point. La fiche de dialogue est largement déclarative, ce qui conduit certains à omettre des aspects fondamentaux de leur situation financière et donne un argument au prêteur qui peut se dire victime d'un mensonge. À ce problème, le registre national des crédits remédiera en permettant au prêteur de prêter en toute connaissance de cause.

Sur ces points, j'ai pris en considération les engagements pris par les établissements de crédit au sein du CCSF, notamment la proposition systématique d'un crédit amortissable, la mise en œuvre d'un programme de fidélité sans lien avec une carte de crédit ou encore une meilleure information sur ce que recouvre le « n fois sans frais », qui désigne souvent un crédit renouvelable. Il importe qu'il existe bien une offre distincte de carte de fidélité seule, sans réserve d'argent.

J'aimerais à présent revenir sur la réalité du surendettement et la réponse à y apporter. Comme le disait le président de la République, « *il importe de responsabiliser le banquier pour qu'il n'accorde pas de crédit que la personne ne pourra pas rembourser et de maîtriser la situation de la personne endettée pour intervenir au bon moment* ». Entre autres propositions, la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté a proposé la création du registre national des crédits aux particuliers. J'aimerais revenir sur les critiques dont il fait l'objet, notamment la question des libertés publiques. À ce sujet, j'ai sollicité un avis de la CNCDH (Commission nationale consultative des droits de l'Homme) pour nous expliquer à quelles conditions ce registre ne serait pas attentatoire aux libertés. J'observe que d'un point de vue technique, la réalisation d'un tel fichier n'est pas insurmontable. J'ajoute que nous avons le choix entre le NIR (numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques) et le Ficoba (fichier des comptes bancaires).

Au niveau du coût, les estimations sérieuses sont bien inférieures aux 800 millions d'euros annoncés par certains ; quant aux coûts de gestion, ils seraient à la charge des établissements de crédit qui profiteraient de ce fichier pour déterminer la solvabilité de leurs clients. Seuls les établissements de crédit doivent pouvoir avoir accès à ce fichier et la création d'une demande d'autorisation de consultation délivrée au banquier par le candidat au crédit est envisagée. À défaut de registre, certains parlementaires et des sociétés de crédit en gré à gré proposent que les emprunteurs apportent leurs trois derniers relevés de compte, ce qui donne beaucoup plus d'informations que la seule liste des crédits en cours. Je tiens à vous rappeler que je recherche un instrument qui ne complique pas l'obtention des crédits.

J'ajoute que le registre national des crédits est incontestablement un vecteur de concurrence pour le secteur car il permettra à tout nouvel entrant d'offrir des offres plus attractives à destination de publics actuellement exclus du crédit. En effet, le fichier positif augmente le nombre de crédits distribués et le nombre de personnes qui en bénéficient ; je souhaite que les arguments économiques en faveur de la lutte contre le surendettement soient pris en compte.

Ce registre national des crédits sera géré par la Banque de France et il sera mis en place dans le respect des libertés publiques, avec l'objectif d'efficacité dans la lutte contre le surendettement et d'utilité pour la diffusion du crédit. En effet, au cœur de notre démarche résident la responsabilisation du prêteur et la volonté de stimuler la concurrence sur ce marché.

Ce débat stimulant est aussi très clivant, dans tous les partis politiques, bien que je note dans l'Assemblée une position assez favorable et une volonté de progresser sur ce sujet.

Quoi qu'il en soit, le projet de loi sur la consommation sera présenté au Conseil des ministres autour du mois d'avril pour un examen début juin. En voici les grands aspects :

- le crédit à la consommation en complément de la loi Lagarde ;
- les indications géographiques ;
- l'action de groupe ;
- les moyens de la DGCCRF ;
- la transposition de la directive européenne sur le e-commerce ;
- les réglementations sectorielles, bien que je ne les souhaite pas trop.

Je me tiens à votre disposition pour que les dispositions liées au registre national des crédits prennent bien en compte vos inquiétudes et pour que nous puissions en faire d'une part un instrument efficace de lutte contre le surendettement et d'autre part un stimulant de la concurrence de la distribution de crédits.



La réalisation de cet ouvrage a été assurée par

M & M CONSEIL

41/43 rue Saint-Dominique – 75007 Paris  
Tél : 01 44 18 64 60 - Fax : 01 44 18 64 61  
[www.mmconseil.com](http://www.mmconseil.com)

La transcription a été assurée par

**(confidens)**  
*les écrits restent*

[www.confidens-redaction.fr](http://www.confidens-redaction.fr)