

Crédit conso : la loi Lagarde convainc plus **les prêteurs** que **les emprunteurs**

Outre son dispositif technique visant à encadrer les pratiques du crédit, notamment le « fameux » crédit revolving, la loi Lagarde a pour effet annexe, mais pas secondaire, d'inciter les consommateurs à mieux s'informer. Les organismes prêteurs jugent favorablement la loi, malgré des questions pendantes comme le fichier positif. Mais ils savent qu'il faudra faire beaucoup de pédagogie auprès des clients pour accompagner le mouvement.



Nicolas Pécourt, CA Consumer Finance

Tous les économistes le disent et tous les acteurs de la banque/finance le savent : le crédit à la consommation nourrit le développement de l'activité du pays. « Le crédit à la consommation reste un levier de développement économique essentiel, un aspect que l'on ne garde pas suffisamment en tête », rappelle Nicolas Pécourt (1) Directeur prospective et communication institutionnelle de CA Consumer Finance. Le « crédit conso » ? Un produit financier de masse que beaucoup de ménages français, parfois par contrainte budgétaire, souvent par désir de se faire plaisir, utilisent également comme réserve de pouvoir d'achat. Problème : les politiques, souvent peu experts en matière d'économie (presque tous viennent

de la magistrature) sont rarement conscients de la réalité du crédit. Cela dit tous les acteurs interrogés par Point B@nque reconnaissent que la Ministre Lagarde constitue une exception : non seulement elle s'implique personnellement dans le projet mais elle en comprend les tenants et aboutissants. D'ailleurs, Christine Lagarde, (voir Point B@nque n°61, mars avril 2010), cherchait visiblement à trouver un point d'équilibre et affirmait vouloir éviter deux écueils :

- d'une part, décourager les offreurs de services financiers en instituant des mesures trop « drastiques » ;
- d'autre part, trop « ouvrir le robinet à crédit » au risque de voir le surendettement s'envoler (voir encadré)

Cette recherche d'un certain équilibre a séduit les professionnels : « La Loi Lagarde présente beaucoup de points positifs, commente Eric Delannoy, vice-président du cabinet de conseil en stratégie opérationnelle, Weave. Mais à mon sens il faut encore avancer sur le volet du fichier positif qui joue un rôle important dans ce qu'on appelle le crédit responsable. Le fichier positif reste une affaire délicate, la Banque de France, par exemple, ne souhaitant assumer par elle seule la gestion d'un tel fichier. De son côté la Cnil, autre exemple, émet des réserves légitimes concernant les procédures sur le respect de la vie privée. Toutes ces questions et d'autres font aujourd'hui débat, l'objectif étant de responsabiliser les organismes prêteurs bien sûr, mais aussi les emprunteurs quelquefois acculés à prendre de nouveaux crédits. » Il poursuit : « Globalement, le taux d'endettement des Français est l'un des plus faibles en Europe. Et pourtant, la perception du public reste complexe par rapport au crédit, notamment



Eric Delannoy, Weave



lorsqu'on évoque la question du crédit revolving que certains appellent le crédit revolver. Ces expressions trop présentes dans les médias donnent une image essentiellement négative, voire dangereuse du crédit à la consommation, alors que, utilisé à bon escient, il soutient la croissance et permet à toute une frange de la population de ne pas être exclue socialement. En fait, il faudrait aborder le sujet avec plus d'objectivité et de pondération et se fonder sur des chiffres précis pour en parler, en rappelant notamment que 95 % des crédits se passent bien.»

Les médias montrés du doigt

Une pierre dans le jardin de la presse accusée de diaboliser le crédit et de mal en connaître le fonctionnement. De fait, Pascal Roussarie, directeur de la communication corporate chez BNP Personal Finance qui exerce essentiellement sous la marque Cetelem explique: «Souvent, les médias, et autres leaders d'opinion, établissent un lien mécanique entre crédit consommation et surendettement. Or le nombre de dossiers de surendettement a progressé en 2008 et 2009 alors même que le marché du crédit diminuait sensiblement. Les causes du surendettement sont majoritaire-



Pascal Roussarie, BNP Paribas Personal Finance

ment liées aux accidents de la vie et non à l'excès de crédit.» Les chiffres sur les risques clients et autres pourcentages sur les incidents de paiement confirment cette appréciation : « Environ 98 % de nos dossiers de crédit sont soldés intégralement, reprend l'intéressé. Cette situation n'est pas le fruit du hasard car nous refusons environ 35 % des demandes dans l'intérêt des clients.» Ce filtrage e namont des demandes, est commenté par Eric

Delannoy : «Les incidents de crédit ne sont l'intérêt de personne. Pour compenser la perte liée à un dossier mal remboursé, il faut pratiquement compter une quinzaine de dossiers se déroulant dans de bonnes conditions. Contrairement à ce qu'on entend parfois, les organismes prêteurs n'accordent pas de financement sans discernement, autrement dit sans recueillir les informations préalables leur permettant d'apprécier le risque.» Alors bien sûr, ici et là des excès ont pu exister.

«Les cas de dérapage où le vendeur est trop zélé face à un client mal informé existent, inutile de le nier. La loi va contribuer à réduire les situations de "mauvais endettement" car elle couvre l'ensemble des aspects, du calcul des taux d'usure à la publicité en passant par la formation des personnes habilitées à proposer un crédit sur le lieu de vente et le devoir d'explication et de vérification de la

Le spectre du surendettement dissuade (toujours) beaucoup de Français

La France est ainsi faite qu'il est impossible d'évoquer le crédit à consommation sans immédiatement aborder la question du surdettement. Une sorte de sport national, gouvernements de gauche ou de droite confondus. Fin juin 2010, de l'aveu même de Bercy, la France comptait 750.000 ménages surendettés. Signe inquiétant : le chiffre aurait augmenté de 15% entre l'automne 2008 et l'automne 2009. Plus précisément : le nombre de dossiers de surendettement déposés, de novembre 2009 à octobre 2010, s'est élevé à 216.300 en augmentation de 1,2 % entre novembre 2008 et octobre 2009.

Dans la métropole la situation diffère un peu selon les régions. Ainsi, l'an dernier, les dossiers de surendettement suivis par l'association Cresus (Chambre Régionale du Surendettement Social) avaient progressé de 30 % dans le Haut-Rhin et de 10 % dans le Bas-Rhin. Cette année, ils devraient rester stables dans le Haut-Rhin, grâce à la reprise de l'économie suisse, mais ils progressent de 40 % dans le Bas-Rhin. Dans ce département, justement, l'association Cresus fait état d'une progression « record » de 40 % alors que dans le Haut-Rhin il ne dépasse guère 10 %. Au-delà des mers, en Guadeloupe par exemple, le taux de progression des foyers en grave difficulté financière a augmenté dans des proportions de 17 à 18 %. Mais surtout, il y a les faits divers montés en épingle par le JT sans grand discernement. Ainsi, le 12 janvier dernier, pour échapper à la visite d'un huissier dans le cadre d'une procédure de saisie, un homme de 62 ans a tué hier sa femme, sa fille et sa mère. Cas extrême bien sûr, mais fortement relayé par les médias. Conséquence : un climat anxigène autour du crédit, peu propice à un redéploiement de l'activité.

► Crédit conso : la loi Lagarde convainc plus les prêteurs que les emprunteurs

solvabilité de l'emprunteur», note pour sa part Pascal Roussarie.

La conjoncture reste difficile pour le crédit

Qualité du dispositif Lagarde ou pas, il s'avère que le marché du crédit, souffre de plusieurs handicaps sérieux. D'une part, dans un contexte de gel des salaires (près de 50 % des Français n'ont pas été augmentés entre 2009 et 2010), si beaucoup de consommateurs se tournent vers le crédit, nombreux sont ceux qui ajournent leurs achats.



Christine Lagarde

D'autre part, les perspectives sur la hausse prévue du chômage et la faiblesse du fameux « PIB » tempèrent l'optimisme des ménages. Du reste, les chiffres sont explicites. Ainsi, le 25 janvier dernier, l'Observatoire des Crédits aux Ménages livrait ses statistiques

(2) en lien avec la Fédération Bancaire Française. « Le taux de détention des crédits à la consommation est au plus bas depuis le début des années 2000 », a confirmé Michel Mouillart, professeur à l'université Paris X. Un recul général qui, selon l'intéressé, tient essentiellement « au net repli de l'usage des cartes de crédit revolving ». Alors, cet outil financier, qui concentre sur lui l'essentiel des critiques, est-il trop ou pas assez encadré ? Nicolas Pécourt témoigne : « Certaines dispositions prévues par la loi étaient déjà appliquées par plusieurs acteurs de la profession. Il faut surtout rappeler que la distribution de crédit en France est déjà très réglementée: en vingt ans, on peut recenser pas moins de 12 lois concernant directement ou indirectement le crédit à la consommation, soit quasiment une loi tous les 20 mois. Quant à la distribution responsable du crédit, il faut également

La réforme du crédit entraîne une mise à niveau des systèmes d'information

L'évolution du crédit à la consommation, a une incidence manifeste sur les systèmes d'information qu'il faut mettre à niveau et paramétrer en fonction des nouvelles contraintes réglementaires. De fait, la réforme se matérialise en plusieurs paliers : ainsi, pour Joao Violante, responsable du produit Ekip de Linedata, « les modifications ont été jusque là mineures : du simple paramétrage en septembre 2010, pour la réforme de la publicité et de l'assurance emprunteur d'une part et en novembre 2010 pour la réforme du surendettement (réduction de 10 à 8 ans de la durée maximale du plan de surendettement et suspension des mesures d'exécution lors du dépôt de dossier en commission) et l'inscription au FICP. Ces premiers éléments n'ont pas donné lieu à une nouvelle version. » Il poursuit : « Par contre, une nouvelle version du logiciel pour celles à venir est prévue. Avril 2011 : la réforme du taux d'usure est variable selon le type de crédit (20% pour le crédit renouvelable et 10% pour le crédit amortissable) et le montant. Cela devrait tirer à la hausse les taux. Mai 2011 : pour le crédit renouvelable, il est désormais interdit de procéder pendant quelques mois à l'amortissement du capital. Une mesure qui a déjà suscité un effondrement du crédit renouvelable : -20% en 2009 et probablement encore plus en 2010. » Dès lors s'interroge Joao Violante, « si les banques à réseau diffusent surtout du crédit amortissable, on peut imaginer que les établissements de crédit, grands promoteurs du crédit renouvelable transforment leur parc de crédit renouvelable en parc de crédit amortissable ou que des produits mixtes soient proposés, le renouvelable n'étant proposé qu'après l'amortissable. Ou encore que le crédit renouvelable ne soit plus proposé qu'à des populations à risque faible. »

Autre point de vue, celui de Monext. Ainsi, face à des systèmes informatiques traditionnels, Guillaume Leclerc, chef de produit crédit consommation précise que Monext dispose d'une des plates-formes les plus récentes du marché : « Développée il y a un an et demi, cette plate-forme est sous technologies Java et Oracle, ce qui lui donne la flexibilité nécessaire pour s'adapter aux changements de législation comme aux nouvelles attentes des clients consommateurs. De plus, elle s'adapte à tous les environnements réglementaires des pays européens. » Elle gère tous les crédits : revolving avec les différents modes de calcul des intérêts, paiement fin de mois, les amortissables sur 1, 2, 3 ans avec mensualités fixes, les n fois sans frais, report de paiement « et naturellement le paiement comptant, largement anticipé par certains établissements ». Elle assure le remboursement du capital restant dû (ce qui est facile à réaliser dans le mode de calcul) et les informations aux consommateurs, avec maintenant l'édition des relevés. De plus, elle permet une vision client à 360 degrés grâce à l'aide à la vente (work flow, scoring) et le back office (gestion du recouvrement des créances, etc.)»



► Crédit conso: la loi Lagarde convainc plus les prêteurs que les emprunteurs

souligner, comme le montre le rapport Athling, que déjà en 2007, soit avant la crise financière, près d'une demande sur deux (45 %) de crédit renouvelable aboutissait à un refus » La loi Lagarde est donc structurante, notamment pour la publicité et l'information du public, le point essentiel restant la qualité de l'accompagnement du client. Autant d'éléments qui posent une question très importante: les effets médiatiques et la communication autour de la loi

Lagarde aboutissent-ils à sécuriser ou, paradoxalement, à inquiéter le public ? Pour Michel Mouillard la loi a bel et bien une incidence sur le « comportement » client : « Le dispositif qui se met en place attire l'attention des ménages sur les risques encourus et les effets d'annonce, relayés par les médias, tendent à modifier les comportements. »

Pour sa part, Nicolas Pécourt détaille : « On doit distinguer deux éléments. Du fait d'un recul du panier moyen

4 questions à Marie-Cécile Rochet, Directrice marketing de Cofidis France

- Comment analysez-vous l'évolution de la demande de crédit ?

L'année 2010 pour Cofidis est en phase avec le marché. Nous observons une baisse sur les produits amortissable et une augmentation sensible des produits renouvelables. Cela dit, sur le second semestre 2010, nous avons le sentiment que les consommateurs se sont montrés moins frileux. D'ailleurs, comme le précise Michel Mouillard dans son Observatoire des Crédits aux Ménages, la perspective de vivre en ayant un crédit consommation à rembourser est perçue de manière moins anxiogène par le client.



Marie-Cécile Rochet, Cofidis France

- La loi Lagarde, outre son dispositif technique, met sur le devant de la scène la question du crédit à la consommation ? Constatez-vous une modification de la perception des clients ?

Le nouveau cadre législatif joue effectivement un rôle important qui induit à la fois un redéploiement des stratégies commerciales des organismes prêteurs et une responsabilisation des emprunteurs. La médiatisation du sujet crédit conduit nos clients actuels et à venir, à s'interroger et à s'informer. Nous animons régulièrement des focus groups qui nous permettent de déterminer les attentes. D'une façon générale, un fort besoin d'information se dégage. C'est pourquoi nous pensons qu'il est essentiel non seulement d'informer, mais plus encore de faire de la pédagogie autour du crédit, et même de pousser jusqu'au coaching budgétaire. L'objectif étant de sensibiliser et de rassurer le client. Notre stratégie 2011 « Le crédit sous un nouveau jour », est axée dans ce sens.

- Sous quelle forme, concrètement ?

Nous mettons en oeuvre un ensemble d'actions concrètes. Début décembre, nous avons notamment lancé un portail client dédié baptisé www.facilivie.fr. Cet outil propose toute une série d'interfaces pour apporter des outils aux clients dans leur vie quotidienne et dans la maîtrise de leur gestion budgétaire. Nous avons également prévu un service d'assistance économique et sociale par mail et par téléphone géré par un prestataire extérieur. Au travers d'un autre outil « Coachez votre budget » (qui sort en février), nous avons voulu donner un ton pédagogique et informatif à notre projet sans oublier le côté ludique avec toute une série de quizz et autres simulateurs.

- Finalement, le consommateur de crédit recherche un accompagnement de la part des organismes de crédit auxquels il s'adresse ...

Le terme d'accompagnement s'impose en effet. Le contexte actuel crée de ce point de vue une nouvelle opportunité pour une entreprise comme Cofidis. Nous sommes persuadés que les foyers français restent sensibles aux possibilités offertes par le crédit à la consommation à condition qu'il s'agisse d'un crédit bien accompagné, raisonné et responsable. Ce qui, reconnaissons-le, nécessite la mise en oeuvre de moyens marketing importants.

Propos recueillis par G.P.





d'achat lié à la crise, il y a eu effectivement au cours des dernières années une baisse du crédit surtout en volume mais pas forcément en nombre. En d'autres termes, l'appétence pour le crédit est toujours présente, mais aujourd'hui on s'endette pour des montants plus faibles. On ne peut donc pas vraiment parler de désaffection du crédit. Par ailleurs, dans l'intérêt de l'emprunteur comme celui du prêteur, la transparence doit être au cœur de la relation client. » Et de ce point de vue, le discours de Nicolas Pécourt, en bonne logique, est corroboré par celui de Pascal Roussarie, lequel n'hésite pas, à l'instar de Cofidis, à parler de pédagogie du crédit : « En 2010, nous avons fait évoluer notre Fondation vers l'éducation budgétaire, plus particulièrement pour les jeunes, et nous avons conçu différents outils pédagogiques per-

sonnalisés et personnalisables. Ainsi, elle s'inscrit dans le registre de la prévention. Nous avons noué des accords avec des associations s au crédit et excès de crédit. Notre Fondation est un élément qui s'inscrit dans cette logique. Nous avons noué des accords avec des associations comme le Secours Catholique ou Cresus qui, via les modules de formation de La Fondation Cetelem, sensibilisent et accompagnent ensuite leur public. Une initiative supplémentaire dans le cadre de notre politique de crédit responsable qui repose sur une idée majeure: trouver le bon réglage du curseur entre accès au crédit et excès de crédit. » Et de la pédagogie, il en faudra beaucoup tout au long de 2011. En effet, l'année n'a pas démarré en fanfare, loin s'en faut. Les intentions de recours au crédit à la consommation restent modestes : seulement 4,1% des ménages interrogés en novembre 2010 avaient l'intention de souscrire un crédit à la consommation dans les six prochains mois contre 4,4% en 2009. La communication des organismes prêteurs devra donc être mobilisée à plein régime. ■

Gilles PROD'HOMME

- (1) En mars 2010, Nicolas Pécourt a publié un ouvrage intitulé « Un monde sans crédit ? » aux Editions d'Organisation (groupe Eyrolles).
- (2) Les résultats ont été obtenus sur la base d'une enquête par voie postale conduite par l'institut Sofres en novembre 2010 auprès d'un échantillon représentatif de 8.813 ménages.

1^{er} service d'information non commercial sur le crédit
 TOUT SAVOIR SUR LE CRÉDIT / BIEN GÉRER VOTRE BUDGET / QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS

Le crédit est un bon moyen d'être 100% économe (vous ne payez que ce que vous voulez) et de profiter de la confiance des banques. Mais il faut savoir le gérer et le contrôler, sans laisser aller son endettement.

- TOUT SAVOIR SUR LE CRÉDIT**
 - Comprendre le contrat (taux, durée, modalités de remboursement)
 - Le crédit : intérêt, mensualité, capital
 - Le crédit : avantages et inconvénients
 - Le crédit : comment choisir ?
 - Le crédit : comment négocier ?
 - Le crédit : comment gérer son endettement ?
 - Le crédit : comment éviter les difficultés ?
- BIEN GÉRER VOTRE BUDGET**
 - 3 règles de gestion budgétaire
 - Comment gérer son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
- QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉS ?**
 - Comment gérer son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
- LA MÉDIATION CETELEM**
 - Qu'est-ce que la médiation ?
 - Comment fonctionne la médiation ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
- LES DROITS DU CRÉDIT**
 - Comment gérer son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
- LA LOI LAGARDE**
 - Comment gérer son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
- VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS ?**
 - Comment gérer son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?
 - Comment négocier son budget ?
 - Comment éviter les difficultés ?

Loi Lagarde : les principaux changements

Dans le droit fil de la loi du 1^{er} juillet 2010 (1) à partir du 1^{er} mai 2011 (date d'entrée en vigueur de la majorité des mesures introduites par cette loi), les crédits à la consommation seront mieux encadrés tant au stade de l'offre que de la conclusion et de l'exécution du contrat de prêt. Les professionnels du secteur seront notamment tenus, préalablement à la souscription du prêt, à des obligations accrues à l'égard des emprunteurs et de vérification de leur solvabilité. La loi prévoit notamment que les crédits proposés sur le lieu de vente, autrement dit, dans les magasins ou à distance, devront toujours être proposés sous forme de crédit amortissable plutôt que sous forme de crédit renouvelable pour un montant supérieur à 1.000 €. Par ailleurs, les établissements de crédits renouvelables (Cetelem et Sofinco notamment) seront tenus de clôturer les comptes inactifs au bout de 2 ans, contre 3 aujourd'hui.

Autre disposition : prêteur et emprunteur devront remplir une « fiche de dialogue » qui permettra de mieux apprécier les besoins et la solvabilité des emprunteurs potentiels. Les informations portées sur cette fiche devront dépasser le stade du déclaratif, autrement dit, être appuyées par des justificatifs (domicile, structure des ressources ...), pour les opérations supérieures à 3.000 €.

En outre, les durées de remboursement longues pour les sommes inférieures à 3.000 euros, qui ont tendance à faire un peu oublier le coût réel du crédit à l'emprunteur, seront écartées. Enfin, en cas de remboursement anticipé d'un prêt à la consommation, une indemnité ne pourra être réclamée par l'organisme prêteur uniquement dans le cas de remboursements supérieurs à 10.000 € sur une période de 12 mois.

(1) Décrets n° 2010-1461 et n° 2010-1462 du 30 novembre 2010, JO du 2 décembre 2010.