

## ***4 Développer le crédit responsable***

L'exercice 2007-2008 a été marqué pour le CCSF par de nouveaux travaux dans le domaine du crédit. L'adoption en avril 2008 de la directive européenne sur les contrats de crédit aux consommateurs, après de nombreuses années de discussion, constitue un succès pour le marché unique des services financiers de détail et le développement de la protection des consommateurs au niveau européen. Il importe désormais de transposer en droit français ce nouveau texte fondateur d'ici le 12 mai 2010, ce qui implique un important travail de concertation dans lequel le CCSF s'impliquera pleinement.

Par ailleurs, à la fin 2007, le CCSF avait pris l'initiative d'engager une réflexion de fond sur les regroupements de crédits, aussi appelés rachats, restructurations ou consolidations de crédits. En effet, ce type de crédit s'est beaucoup développé au cours des dernières années. Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et Monsieur Luc Chatel, secrétaire d'État à l'Industrie et à la Consommation ont encouragé le CCSF à mener ce travail à bien et à présenter des propositions en la matière, ce qui sera fait au cours du premier trimestre 2009.

En outre, lors de la réunion du Comité à laquelle ils ont participé le 31 janvier 2008, les ministres ont également demandé au CCSF de réaliser une étude sur le crédit renouvelable. Il s'agit d'examiner les conditions d'un développement responsable du crédit renouvelable, notamment concernant la publicité, en cohérence avec les travaux de transposition de la directive relative aux contrats de crédit aux consommateurs.

Les résultats de cette étude seront présentés au CCSF avant la fin de l'année 2008.

#### 4.1. Le cadre nouveau de la directive sur les contrats de crédits aux consommateurs

La directive européenne concernant les contrats de crédit aux consommateurs a été adoptée par le Parlement européen et le Conseil le 23 avril 2008 et a été publiée le 22 mai 2008 au Journal officiel de l'Union européenne.

Il s'agit d'une directive de pleine harmonisation ciblée. Elle devra être transposée par les États membres avant le 12 mai 2010.

#### Les principales caractéristiques de la directive relative au crédit aux consommateurs

L'accent est mis sur la transparence et le droit du consommateur :

- Le champ de la directive : les crédits entre 200 et 75 000 euros (les États membres ont l'option d'inclure ou non les prêts inférieurs à 200 euros et la location avec option d'achat) ;
- l'information précontractuelle et contractuelle est renforcée notamment par l'introduction d'une fiche d'information précontractuelle, ainsi que par le devoir d'explication de ces informations par le prêteur auquel il revient également d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur ;
- le taux annuel effectif global (TAEG) destiné à exprimer le coût total du crédit pour le consommateur est harmonisé afin de permettre au consommateur de pouvoir facilement comparer le coût des crédits ;
- le droit de rétractation est fixé à 14 jours. Il s'exerce sans frais et sans justification. Pour les crédits liés, ce délai peut être ramené à 3 jours pour pouvoir bénéficier rapidement du bien acheté (demande française) ;
- le remboursement anticipé est autorisé à tout moment. Les indemnités de remboursement anticipé sont harmonisées et plafonnées (l'indemnité est de 1 % du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le remboursement intervient dans les 12 mois qui ont suivi l'ouverture du prêt ; elle est réduite à 0,5 % dans le cas contraire). Elle peut n'être exigible qu'au-delà d'un capital minimum à rembourser (compromis réalisé à l'initiative de la France). Les banques ont la possibilité de demander, à titre exceptionnel, une indemnisation supérieure au seuil de 1 %, si elles apportent la preuve que les pertes liées à ce remboursement anticipé qu'elles encourent sont supérieures au plafond.

#### 4.2. Les regroupements de crédits

Le regroupement de crédits constitue une réponse du marché aux besoins des clients qui souhaitent alléger leurs charges d'emprunt immédiates pour améliorer leur trésorerie, réemprunter ou gérer activement leur endettement.

Le CCSF s'est attaché, dès la fin de l'année 2007, à examiner cette forme de crédit qui se développe beaucoup et constitue aujourd'hui une dynamique forte des prêts recensés au titre des crédits à la consommation. En préliminaire, le Comité a tenu à rappeler que le regroupement de crédits ne se substitue aucunement au traitement classique du surendettement.

## Le regroupement de crédits

(étude liminaire du CCSF – décembre 2007)

### I. Définition

Le regroupement de crédits (appelé aussi consolidation, rachat ou restructuration de crédits) consiste à consolider plusieurs prêts existants en un seul crédit sur une durée plus longue, en réduisant, à cette occasion, la charge des mensualités. C'est un moyen pour remédier au « malendettement ». Il apporte une véritable réponse au besoin des clients qui souhaitent améliorer leur pouvoir d'achat, pouvoir réemprunter ou même gérer activement leur endettement. Il constitue aujourd'hui une dynamique forte du crédit à la consommation.

### II. Origine

Le rachat de crédits est un produit répandu depuis plusieurs dizaines d'années dans les pays anglo-saxons. En France, il a été développé depuis la fin des années quatre-vingt dix par des établissements spécialisés très variés, aux caractéristiques historiques et capitalistiques spécifiques. Depuis le début des années deux mille, de nombreux établissements de crédit sont entrés sur le marché du rachat de crédits, dans l'objectif de fidéliser leur clientèle ou d'acquérir de nouveaux clients.

### III. Un second marché du crédit

#### 1. Le marché français du regroupement de crédits

Le marché du rachat de crédits reste difficile à appréhender car il n'existe aucune collecte de données consolidée (banques et établissements de crédit spécialisés) sur ce marché. En France, ce marché s'élèverait, pour l'année 2006, à un volume compris entre 15 et 20 milliards d'euros. Les encours de crédit se répartiraient pour 2/3 en produits hypothécaires (crédits immobiliers et autres crédits garantis par une hypothèque) et pour le tiers restant en crédits à la consommation. L'Association des Sociétés Financières (ASF) travaille depuis le printemps 2007 à l'identification de ces crédits enregistrés sous la rubrique des prêts personnels. Ces données ne concernent toutefois que les adhérents de l'ASF et demeurent donc partielles.

Le marché du regroupement de crédits est un marché de clients solvables qui, dans leur situation actuelle ou passée, sont sortis des normes classiques d'appréciation bancaires (chômage, jeunes, CDD, démarrage dans la vie active, fichage). Les clients ne sont pas systématiquement représentés dans les catégories socioprofessionnelles les plus fragiles, mais s'échelonnent de la classe à revenus très moyens à la classe à revenus supérieurs. Leurs revenus mensuels moyens s'étagent de 1 500 euros à 5 000 euros. L'âge moyen s'inscrit en baisse et se situe autour de 45 ans.

Les perspectives de croissance du marché du regroupement de crédits sont fortes, à la fois parce que le métier a atteint une certaine légitimité et parce que le potentiel des clients endettés, qui peuvent avoir recours au regroupement de crédits, est grand. L'augmentation du coût d'acquisition d'un client pour un prêt de consolidation montre que la concurrence sur le marché s'est fortement développée. Si l'occurrence de taux de croissance annuels des encours, de l'ordre de 50 %, seront moins fréquents à l'avenir (certains établissements ont connu des taux annuels de croissance allant de 50 à 100 % ces dernières années), en valeur absolue le marché a encore un potentiel de progression très important. La croissance la plus forte concerne désormais les produits de regroupements de crédits à la consommation, les produits hypothécaires ayant une antériorité d'une dizaine d'années dans ce domaine. Il est également probable que le marché du regroupement de crédits se segmentera entre une offre de produits simple et banalisée, fournis avec une industrialisation des procédures à destination d'une clientèle standardisée, et une offre de produits plus sophistiqués proposée par des établissements spécifiques (CFCAL, Sygma Banque, GE Money Bank) à certaines catégories de clients (personnes inscrites au FICP...) et qui requiert une ingénierie financière encore non modélisée.

#### 2. Le marché européen

D'après des études menées par DAFSA (pour BNP Paribas), le marché européen du regroupement de crédits était estimé, en 2006, à 340 milliards d'euros dont 83 % pour le seul Royaume-Uni qui présente un marché d'ores et déjà mature. La France représente 5 % du marché européen et se caractérise par un marché en progression, mais difficile à pénétrer pour les établissements qui ne sont pas déjà implantés.

L'Italie, l'Espagne et le Portugal sont des marchés également en fort développement.

#### IV. Les acteurs du regroupement de crédits

##### 1. Les financeurs

Le rachat de crédits aurait pu être au départ un produit offert par les banques à réseaux, notamment à leurs propres clients. Pourtant, lorsqu'il a commencé à se développer, ces banques n'ont pas souhaité développer ce produit parce que :

- le marché était trop étroit ;
- l'activité était complexe et n'entraînait pas dans un processus d'industrialisation ;
- les clients avaient souvent déjà fait la démarche d'aller voir leur banque pour un précédent crédit ;
- les clientèles présentaient des profils de risques qui sortaient des ratios traditionnels des banques.

Avec le développement du regroupement de crédits, les banques généralistes investissent désormais ce segment du marché pour fidéliser leurs clientèles ou en acquérir de nouvelles en créant des filiales spécialisées.

Les établissements qui offrent du regroupement de crédits sont les établissements de crédit spécialisés, (dont les plus anciens acteurs sur le marché) et les banques généralistes. Peuvent par ailleurs s'ajouter de nouveaux entrants que sont les comparateurs : Cafpi, Meilleur taux et Empruntis qui ont créé des filiales de rachat de crédits ou sont eux-mêmes filiales de banques. En 2006, les établissements spécialisés semblent avoir une part de marché majoritaire (55 %).

##### 2. Les intermédiaires

Il existe environ 2 000 intermédiaires en opérations de banque<sup>5</sup> (IOB) en France, qui assurent majoritairement l'instruction des dossiers de regroupement de crédits. Ces intermédiaires sont mandatés par les établissements financeurs selon des procédures propres à chaque établissement. Les consommateurs éprouvent parfois une certaine défiance vis-à-vis de certains de ces intermédiaires. Pour y remédier, des cabinets de taille moyenne et petite se sont regroupés au sein de syndicats. Certains établissements mandants ont mis en place une formation pour les intermédiaires qu'ils désignent. Les IOB sont rémunérés par l'emprunteur, une fois le prêt signé avec un établissement, et reçoivent, parallèlement, une commission de leur mandant.

Avec le développement du marché intérieur et l'ouverture européenne, les IOB français devront faire face à une évolution de leur structure, notamment capitalistique, par des prises de participation des financeurs (cf. GE Money Bank entré au capital de Partners) ou pour conserver leur clientèle.

Les courtiers démarchent les clients via des réseaux d'agences ou Internet. Si les clients apprécient les facilités d'accès à l'information et à la concurrence que procure Internet, ils restent néanmoins attachés à la discussion avec un professionnel et, si possible, en face-à-face. En effet, la demande d'accompagnement personnalisé demeure un élément fondamental de la relation avec le client. L'utilisation d'Internet soulève également la question de la compétence des clients internautes pour comprendre les informations véhiculées (nécessité d'un lexique...). Le devoir de conseil des professionnels est, à ce titre, primordial.

#### V. Les clients

D'après diverses études (Observatoire de l'endettement, TNS-Sofres et BNP Paribas), en 2006, 25 millions de ménages français seraient endettés, et 5,3 millions d'entre eux seraient éligibles au regroupement de crédits.

À la question, « comment percevez-vous la charge de vos crédits ? », un panel d'emprunteurs s'est prononcé comme suit :

- 79 % la jugent supportable ;
- 12 % la jugent trop élevée ;
- 8,6 % la trouvent insupportable.

<sup>5</sup> Les petits cabinets assurent également des activités de courtage en assurance et de location/vente immobilières.

Selon ces études, les motivations des clients pour le regroupement de crédits sont les suivantes :

- 33 %, désirent obtenir un pouvoir d'achat supplémentaire ;
- 50 %, désirent se sentir plus confortables et éventuellement pouvoir emprunter à nouveau ;
- 19 % désirent souscrire un autre crédit et ne pas entamer leur épargne.

On peut distinguer ainsi plusieurs types de clientèles :

- une clientèle endettée contrainte, qui a besoin d'une trésorerie supplémentaire pour assurer ses dépenses quotidiennes. Cette clientèle est aujourd'hui prépondérante et a recours au regroupement de crédits, souvent en raison d'éléments exogènes perturbant le budget familial et qui peuvent avoir un caractère imprévisible (chômage, mutation professionnelle, divorce, autres événements familiaux) ;
- une clientèle qui maîtrise son budget et qui souhaite maintenir son niveau de vie malgré une baisse de revenus (notamment lors du passage à la retraite) ou pour faire face à des dépenses relatives à la famille (financement des études...) ;
- une clientèle avertie, gestionnaire de son budget et/ou qui a des projets nouveaux à financer (travaux) et qui, avant de s'endetter, doit d'abord dégager une capacité de remboursement. Cette clientèle, en développement, est estimée entre 5 et 10 % des clients du rachat de crédits.

## VI. Un produit bancaire comme les autres

Le regroupement de crédits est un produit bancaire « presque » comme les autres. Il est cependant encore fortement marqué, dans l'opinion publique, par une connotation surendettement. Mais c'est un produit qui doit être évalué dans la durée. Le coût total d'un regroupement de crédits est forcément majoré et la tentation de réemprunter est souvent intrinsèque à l'offre. Pour fidéliser les clients, ou en acquérir, l'offre est souvent innovante.

### 1. Les offres

Si les produits proposés dans le cadre d'un regroupement de crédits ne sont pas normés, ils répondent à une même logique : un prêt unique avec ou sans garantie, une réduction des taux, éventuellement le passage à des taux révisables et à des crédits amortissables<sup>6</sup>. En moyenne, les taux d'effort de remboursement des clients (mesurant les échéances de remboursement par rapport au revenu de la même période) sont réduits de 50 à 60 % à l'issue d'une opération de rachat de crédits.

#### **Les offres sont de deux types :**

- une consolidation de crédits sans garantie, réalisée sous forme de prêts personnels, pour des durées maximales de 12 ans. Les acteurs de ce marché sont les établissements de crédits spécialisés et les banques ;
- un regroupement de crédit avec une garantie :
  - par une hypothèque (acte authentique signé devant notaire, et avec inscription au registre des hypothèques) pour des crédits immobiliers ou pour des restructurations de crédits à la consommation ;
  - par un cautionnement mutuel (seuls deux établissements le proposent) ;
  - par des cessions de salaire (système de garantie qui semble se développer car il évite la cession d'un bien).

#### **Les taux et montants moyens**

- Pour un prêt avec une garantie hypothécaire, le taux proposé peut, dans les conditions actuelles (printemps 2008), s'échelonner de 4,30 % à 6 %. Dans le domaine immobilier, le seuil du taux de l'usure est souvent un frein à la demande de regroupement de crédits. C'est pourquoi à l'issue d'une période de taux fixe de 6 à 12 mois, les offres sont souvent proposées avec des taux variables indexés sur l'Euribor 3 mois et l'Euribor 12 mois (plus une marge). L'emprunteur a toutefois la possibilité de revenir, à tout moment ou à la date anniversaire du contrat de crédit, à un taux fixe. Le montant moyen d'un prêt avec garantie se situe autour de 105 000 euros avec des variations importantes en fonction des zones géographiques et de la valeur des hypothèques constituées.
- Pour les prêts sans garantie hypothécaire, les taux sont compris entre 6 % et 9 % et le TAEG est également borné par le taux de l'usure (9,38 % au 1er janvier 2008). Le prêt moyen sans garantie est proche de 31 000 euros.

<sup>6</sup> Crédit pour lequel le remboursement du capital est étalé dans le temps, les mensualités comprenant à la fois du capital et des intérêts.

### **Les limites au regroupement de crédit**

Selon les établissements de crédit, il existe une limite supérieure en nombre et en montant des crédits qui peuvent faire l'objet d'un regroupement. Certains établissements permettent une consolidation partielle des crédits amortissables dans la mesure où les capitaux restants dus sont remboursés avant 5 ans. Les montants financés peuvent atteindre un million d'euros au maximum. Il existe un minimum pour les prêts hypothécaires.

### **2. L'analyse des dossiers des clients : des différences entre établissements**

L'analyse des dossiers des clients est établie, en premier lieu, par l'intermédiaire, sur la base de documents et d'informations fournis par l'emprunteur. Puis, si le dossier est recevable, il est transmis à l'établissement de crédit qui peut décider de l'accepter. Les intermédiaires assurent ainsi un premier filtrage pour leurs mandants et donnent la réponse finale à leurs clients. Les financeurs n'ont en général pas de contacts directs avec les clients. Les intermédiaires ont donc un véritable devoir de conseil. L'instruction d'un dossier de regroupement de crédits prend entre 2 et 4 mois entre le moment où la démarche auprès d'un courtier est initiée et celui où l'offre de prêt est signée par l'emprunteur.

Plusieurs méthodes contribuent à l'accord de crédit :

- une analyse par la « méthode des scores » effectuée notamment par les établissements de crédit spécialisés, majoritairement dans le cadre de regroupement de crédits à la consommation ;
- une analyse humaine dès lors qu'un crédit immobilier fait l'objet d'un regroupement avec l'approche déterminante du « reste à vivre » qui conditionne l'accord ou le refus de crédit.

Certaines données sont fondamentales (inscription au FICP...).

### **3. La sinistralité**

Les taux de sinistralité (crédits non menés à terme) dans le regroupement de crédits semblent être de l'ordre de 3 %. Ils sont assez semblables à ceux des autres prêts à la consommation. Certains établissements connaissent toutefois des taux plus importants (jusqu'à 8 %). En cas de défaut de paiement, la situation financière de l'emprunteur est actualisée au regard des événements conjoncturels ou structurels de l'emprunteur afin de lui proposer, le cas échéant, un étalement des mensualités ou un moratoire. La vente amiable du bien hypothéqué peut également permettre d'apurer le dossier.

### **4. Le suivi des clients**

Certains établissements procèdent à un suivi personnalisé de la situation de leurs clients, notamment pour pouvoir proposer de nouvelles offres de crédit.

## **VII. L'image du métier**

Selon une étude réalisée pour BNP Paribas (MRC/Agences), 69 % des personnes interrogées ont entendu parler du regroupement de crédits, 40 % estiment qu'il s'adresse aux personnes en situation de surendettement et seulement 19 % pensent que ce produit peut être destiné à tout le monde. Les courtiers ont une mauvaise image vis-à-vis des clients. Ils représentent néanmoins une part non négligeable du marché (30 % pour le groupe BNP Paribas). L'enjeu de la communication paraît donc primordial.

Les travaux du CCSF relatifs aux regroupements de crédits s'inscrivent dans le cadre des travaux de transposition des directives européennes en cours (notamment la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs), ainsi que dans le cadre des orientations tendant à favoriser le crédit responsable.

Le CCSF, qui s'est réuni à plusieurs reprises sur ce sujet, émettra d'ici la fin du premier trimestre de 2009 une recommandation

concernant ce type de crédit, notamment sur la fourniture aux emprunteurs d'une information claire, lisible et complète (coûts, délais, assurance), sur le respect de bonnes pratiques par les professionnels concernés (établissements de crédit et intermédiaires en opérations de banque) et sur la nécessité d'établir des données statistiques précises.