
PANORAMA ET BILAN DES RÉFORMES EN MATIÈRE DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT INTERVENUES AU COURS DE LA PÉRIODE 2010 - 2015

Rapport réalisé par le cabinet Athling pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) avait demandé à l'automne 2015 au cabinet Athling de procéder à un bilan précis et complet des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement intervenues au cours de la période 2010 – 2015.

À l'issue d'une large consultation des acteurs du crédit à la consommation et de la prévention du surendettement, le cabinet Athling a présenté son rapport au CCSF lors d'une réunion de travail tenue le 12 avril 2016. Lors de cette réunion, le Comité a examiné le bilan positif de l'ensemble des réformes d'une ampleur inédite, adoptées et mises en œuvre depuis 2010 avec le concours du CCSF.

S'agissant des propositions du rapport qui n'engagent à ce stade que leur auteur, le Comité en discutera lors de prochaines réunions. Il a observé que ces propositions n'impliqueraient pas de nouvelles mesures législatives, et avaient notamment pour but de faciliter la mise en œuvre des réformes intervenues, dans le cadre d'une concertation avec toutes les parties prenantes.

Pierre Blanc

AVRIL 2016

Les résultats, les appréciations et les conclusions du rapport n'engagent que son auteur.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
Le contexte de l'étude	7
Le déroulement de l'étude	9
Le plan du rapport	9
1. LES RÉFORMES RÉCENTES EN MATIÈRE DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	11
1.1 La transposition de la directive européenne comme socle des réformes en matière de crédit à la consommation	13
1.2 La LCC modifie en profondeur les textes régissant le marché du crédit à la consommation	14
1.2.1 Les objectifs ambitieux de la LCC	14
1.2.2 Les dispositions complémentaires nombreuses à la DCC dans la LCC	14
1.2.3 Un calendrier de mise en œuvre <i>tendu</i>	17
1.2.4 Un premier bilan intermédiaire instructif dès septembre 2012	18
1.3 Les ajouts récents de la loi Hamon sur le crédit renouvelable	20
1.4 Une forte orientation sur la prévention du surendettement à partir de 2012	22
1.4.1 La Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale des 10 et 11 décembre 2012 comme fondation	22
1.4.2 Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui guide les travaux à venir	23
1.4.3 La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires entérine des mesures-phares du plan pluriannuel	25
1.4.4 Les travaux engagés sur la période 2014 - 2015	26
1.4.5 Une nouvelle feuille de route pour la période 2015 - 2017	30
1.5 En synthèse	31
2. L'ÉVOLUTION DU MARCHÉ DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION EN FRANCE 35	
2.1 Les caractéristiques du marché du crédit à la consommation en France de 2010 à 2015	35
2.1.1 Un environnement économique morose en France	35
2.1.2 Le recours à l'endettement des Français est relativement bas	36
2.1.3 Le crédit à la consommation en France s'essoufle depuis 2010	37
2.2 Les chiffres clés de l'activité de crédit à la consommation de notre échantillon	40
2.2.1 L'encours et la production des prêts personnels progressent de 2010 à mi-juin 2015	40
2.2.2 Le crédit renouvelable décroche depuis 2007	41

2.2.3	L'encours et la production de crédits affectés sont également en repli.....	44
2.2.4	La location avec option d'achat (LOA) souvent liée au financement de l'automobile se développe fortement.....	45
2.3	Les acteurs	46
2.3.1	Les quatre grandes familles de prêteurs	46
2.3.2	Les spécificités des canaux de distribution	47
3.	UN BILAN DES RÉFORMES EN MATIÈRE DE CRÉDIT À LA CONSOMMATION	49
3.1	Des impacts significatifs de la réforme de l'usure	49
3.2	Le recentrage du crédit renouvelable sur sa vocation concernant les petits montants et les courtes durées	52
3.2.1	La notion d'amortissement minimum est déterminante	52
3.2.2	La conversion des comptes de crédit renouvelable ouverts avant le 1 ^{er} mai 2011 est achevée.....	54
3.3	Des modifications importantes dans la distribution sur le lieu de vente ou par des moyens à distance	55
3.3.1	La très récente obligation de l'offre alternative à partir de 1 000 euros depuis le 1 ^{er} décembre 2015 n'a pas encore montré ses effets.....	55
3.3.2	L'obligation de justificatifs pour les crédits de plus de 3 000 euros conclus sur le lieu de vente ou à distance influe sur les montants octroyés en crédit renouvelable	56
3.4	Pourquoi le consommateur-emprunteur ne s'endette plus sans s'en rendre compte depuis le 1 ^{er} mai 2011.....	57
3.4.1	L'obligation d'une fonction « paiement au comptant » pour les cartes de crédit renouvelable entraîne la baisse des paiements à crédit ..	57
3.4.2	La déliaison entre carte ouvrant droit à des avantages de toute nature et carte de crédit freine le nombre d'ouvertures de compte de crédit renouvelable	59
3.4.3	La réduction de 3 à 2 ans du délai d'inactivité a « rajeuni » le portefeuille de comptes de crédit renouvelable	60
3.4.4	La réduction à un an du délai de suspension va avoir des effets en 2016	61
3.5	Les mesures non étudiées	62
3.6	Un bilan complémentaire (image, innovation Produit, modèle économique, effectifs)	62
3.7	En synthèse	65
3.8	Des questions ouvertes et des propositions	65
3.8.1	Des questions ou des points de discussion abordés lors des auditions	66
3.8.2	Des propositions.....	67
4.	UN ÉTAT DES LIEUX DES MESURES PRISES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	71
4.1	Une amorce de baisse du surendettement en France depuis 2014.....	71

4.1.1	Les publications de référence disponibles sur le surendettement en France	71
4.1.2	Une part moins importante des crédits à la consommation dans les dossiers de surendettement.....	72
4.2	Un premier point d'étape instructif sur la mise en œuvre de la charte AFECEI (volet prévention du surendettement)	75
4.2.1	Les mécanismes de détection des clients en situation de fragilité financière	76
4.2.2	Les modalités d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.....	78
4.2.3	La formation des personnes en contact avec la clientèle sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité financière mise en place au sein de leur entreprise	81
4.2.4	Des éléments chiffrés	81
4.3	2016, une année déterminante pour l'expérimentation des points conseil budget(PCB)	82
4.3.1	29 février 2016 : lancement officiel des PBC1 et PCB2.....	82
4.3.2	Des points de vigilance	84
4.4	Des propositions en matière de prévention du surendettement.....	85

CONCLUSION 89

5. ANNEXES 93

5.1	Annexe 1 : Les entités associées à l'élaboration du rapport	93
5.1.1	Les établissements de crédit sollicités	93
5.1.2	Les associations de consommateurs, associations humanitaires et syndicats.....	94
5.1.3	Les organismes représentant les pouvoirs publics, des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, les syndicats des établissements de crédit, des élus	95
5.1.4	Les entreprises du commerce et de la distribution	95
5.2	Annexe 2 : Textes d'application des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement	96
5.2.1	Loi n°2010-737 du 1 ^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation	96
5.2.2	Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires	97
5.2.3	Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.....	98
5.3	Annexe 3 : Etude d'impact de la LCC réalisée en avril 2009	99
5.3.1	Impact sur les encours de crédits.....	99
5.3.2	Impact sur les prêteurs	100
5.3.3	Impact sur les commerçants	100
5.3.4	Effets attendus pour les emprunteurs	100
5.3.5	Impact pour les finances publiques.....	101

Introduction

Le contexte de l'étude

Le président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), Monsieur Emmanuel Constans, a remis au mois de juin 2015 à Monsieur Michel Sapin, Ministre des Finances et des Comptes publics un rapport sur le fichier positif¹ et la prévention du surendettement. L'une des recommandations consistait à demander au CCSF de réaliser pour la fin de l'année 2015 un bilan précis et complet des réformes du crédit à la consommation et du FICP intervenues au cours des 5 dernières années :

- « *Il s'agirait d'évaluer l'impact combiné des différentes réformes mises en œuvre ainsi que des réformes en cours en matière de prévention du surendettement (charte d'inclusion bancaire et financière, Observatoire de l'inclusion bancaire, points conseil budget, accompagnement des personnes surendettées...). Seraient également à étudier les dysfonctionnements liés au FICP signalés par la CNIL. Tous ces éléments permettraient de déterminer, dans le cadre d'un bilan global, l'opportunité et la nature d'éventuelles mesures nouvelles telles que celles étudiées dans le présent rapport, ou d'autres, y compris, le cas échéant, dans un cadre européen, pour renforcer la prévention du surendettement.* »

La mission confiée par le CCSF au cabinet Athling consiste ainsi à procéder à **ce bilan précis et complet**. C'est l'objet du présent rapport. Cette évaluation a été menée de manière objective et équilibrée.

L'évaluation est objective, car elle s'appuie sur des données de marché récentes et fiables. Ces données ont été fournies par la Banque de France, l'Association française des sociétés financières (ASF) et par les établissements de crédit. La collecte de ces données auprès des établissements de crédit s'est effectuée à partir d'un questionnaire élaboré sur la base de celui utilisé pour le rapport rédigé en 2012 pour l'étude d'impact de l'entrée en vigueur de la loi portant réforme du crédit à la consommation (LCC)². La période retenue est le semestre afin qu'il soit possible de reconstituer une année glissante 2014 - 2015 à partir des données les plus récentes possible. Ces données ont été ensuite agrégées et « moyennées » de sorte que l'identification individuelle des répondants ne soit pas possible et de garantir, ainsi, leur confidentialité.

Par évaluation équilibrée, nous entendons que l'ensemble des parties concernées par l'entrée en vigueur des réformes étudiées a été impliqué dans cette étude. Le but recherché est de

¹ Appelé également registre national des crédits aux particuliers (RNCP).

² Appelé rapport 2012 dans la suite de ce document.

connaître les avancées, les impacts des nouvelles dispositions et les difficultés éventuelles rencontrées par les acteurs auditionnés.

Le périmètre de cette étude couvre le champ d'application suivant :

T1. Périmètre du rapport Athling

Dans le périmètre de cette étude	Hors périmètre de cette étude
<p>Les lois touchant le crédit à la consommation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, appelée LCC (ou loi Lagarde) dans ce document. <ul style="list-style-type: none"> – L'impact de la réforme du mode de fixation des taux d'usure est abordé avec le support de la Banque de France et au travers des rapports annuels du Comité de suivi de ladite réforme. • La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (dite loi Moscovici). <ul style="list-style-type: none"> – Il s'agit du Titre X du texte de loi. • La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite loi Consommation ou loi Hamon). <ul style="list-style-type: none"> – Il s'agit du Chapitre III du texte de loi. <p>L'avis adopté le 15 novembre 2012 par le Comité consultatif du secteur financier à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation.</p> <p>Les travaux terminés ou en cours.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les travaux menés par la Banque de France sur l'amélioration du reporting crédit à la consommation (février 2013). • L'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France (décembre 2014). • La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière (groupe de réflexion du CCSF, janvier 2015). • Le rapport sur le fichier positif et sur la prévention du surendettement (juin 2015). • Les travaux de définition des points conseil budget et leur expérimentation. 	<p>Les découverts bancaires.</p> <p>Le Titre III de la LCC (le contrat de crédit immobilier et l'assurance emprunteur, le regroupement de crédits, le microcrédit).</p> <p>Les procédures de surendettement au sens large.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rapport est complété sur ce point par des données communiquées par la Banque de France. <p>Les réglementations bancaires à venir.</p> <p>Les intermédiaires en opérations bancaires (IOB).</p>

Nous nous sommes attachés à mesurer l'impact de réformes législatives ou réglementaires. Cela étant, les entretiens ont permis d'aborder des sujets hors périmètre de nos travaux ou qui ont déjà fait l'objet de décisions, comme par exemple le registre national des crédits aux particuliers qui a été déclaré non conforme par le Conseil constitutionnel selon la décision n°2014-690 DC du 13 mars 2014. En accord avec le secrétariat général du CCSF, ces points sont mentionnés dans le rapport.

Outre le bilan global en tant que tel, il a été demandé que le présent rapport contienne dans la mesure du possible :

- des éléments chiffrés permettant de mesurer l'impact de dispositifs existants en matière de prévention du surendettement ou de recenser les gains attendus par les établissements de crédit ou tout autre acteur.

- d'éventuelles propositions pour renforcer la prévention du surendettement.

Le déroulement de l'étude

L'ensemble des acteurs concernés a été associé aux travaux d'élaboration de ce rapport. Plus de 90 entretiens ou sessions de travail ont été menés en cinq semaines. 56 entités différentes ont été consultées de début novembre à mi-décembre 2015 :

- 25 établissements de crédit,
- 18 associations de consommateurs et associations humanitaires,
- 13 organismes représentant les pouvoirs publics, les syndicats des établissements de crédit, des élus.

Des entretiens et des demandes d'informations complémentaires se sont étalés jusqu'à la fin du mois de janvier 2016.

Un Comité de pilotage mensuel a été mis en place pour l'occasion. Ce Comité, présidé par le président du CCSF, était composé de représentants de la Banque de France, de la Direction générale du Trésor, et du secrétariat général du CCSF. Il s'est réuni à six reprises. Les premiers résultats de cette étude ont été commentés le 15 décembre 2015 à l'occasion d'une séance plénière du CCSF. Ce rapport a fait l'objet d'une réunion de travail du CCSF qui s'est tenue le 12 avril 2016.

Le plan du rapport

Le rapport est découpé en **quatre** chapitres distincts.

Le **premier** chapitre reprend le **périmètre couvert** par les réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement. Elles sont présentées dans un ordre chronologique. Ce chapitre est essentiellement descriptif. Il a pour objectif de rappeler le champ des mesures prises par les pouvoirs publics et des travaux réalisés sur la période 2010 – 2015.

Le **deuxième** chapitre est une **photographie** du marché du crédit à la consommation en France en 2015. Elle s'appuie sur des données de la Banque de France, de l'ASF et des établissements de crédit qui ont répondu au questionnaire relatif à cette étude. Nous nous sommes concentrés sur les quatre catégories majeures de crédits à la consommation : le prêt personnel, le crédit renouvelable, le crédit affecté et la location avec option d'achat.

Le **troisième** chapitre dresse un **bilan chiffré** des mesures entrées en vigueur suite aux réformes en matière de crédit à la consommation. Nous avons veillé à identifier et à valoriser des modifications que l'on peut attribuer à ces réformes. Pour autant, d'autres facteurs peuvent entrer en ligne de compte pour expliquer tel ou tel phénomène, comme le contexte économique ou les contraintes réglementaires en termes de fonds propres ou de liquidité, ou les choix stratégiques des dirigeants des prêteurs ou des distributeurs.

Enfin, le **quatrième et dernier** chapitre est consacré à deux des trois **mesures-phares** prises en matière de prévention du surendettement : (i) la mise en œuvre du volet prévention du surendettement de la charte de l'inclusion bancaire et de prévention du surendettement (dite charte AFECEI), et (ii) l'expérimentation des points conseil budget. La première de ces deux mesures est entrée en vigueur au mois de novembre 2015. Il s'agit de faire un rapide état des lieux des options prises par les établissements de crédit. Pour la seconde mesure, nous

donnons des indications sur le déroulement de l'expérimentation des points conseil budget prévue tout au long de l'année 2016. Pour rappel, la troisième mesure-phare visait la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). Cet observatoire a été installé en septembre 2014.

1. Les réformes récentes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement

Le crédit à la consommation a toujours suscité un intérêt particulier de la part du législateur qui a visé, au travers des réformes qu'il a mises en place, à rendre les acteurs toujours plus *responsables* avec l'objectif d'éviter un recours inadapté ou excessif à l'endettement tout en veillant à la dynamique de ce marché, véritable soutien à notre économie. Il a fait l'objet de treize lois en moins de trente ans, dont onze en moins de vingt ans, soit une loi tous les deux ans. Ainsi, le législateur a systématiquement intégré dans ses réflexions sur le crédit à la consommation un volet sur le surendettement. L'accent a souvent été mis sur le traitement même du surendettement.

Depuis 2010, les textes qui servent de socle à chacune des deux réformes étudiées dans ce rapport, celle sur le crédit à la consommation et celle sur la prévention du surendettement, ont des origines et des calendriers de réalisation bien distincts :

- Pour le crédit à la consommation, il s'agit de la loi n°2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (dit LCC ou loi Lagarde) qui résulte de la transposition de la directive européenne de 2008 sur les contrats de crédit aux consommateurs³ (DCC), et complétée de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (dite loi Consommation ou loi Hamon).
- Au-delà des mesures de traitement du surendettement abordées dans la LCC, les premiers éléments spécifiques à la prévention du surendettement trouvent leur origine dans le rapport Soulage rédigé dans le cadre des travaux préparatoires à la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale des 10 et 11 décembre 2012. L'adoption, le 21 janvier 2013, du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale matérialise l'action dans laquelle souhaite s'inscrire le gouvernement. Ce plan vise tout à la fois à répondre à l'urgence sociale et à structurer la politique de solidarité sur le long terme. Le véhicule législatif attendu figure dans la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (dite loi Moscovici).

Les personnes auditionnées ont exprimé leur satisfaction sur l'effort constant de concertation dont ont fait preuve les ministres, et sur le rôle joué par le CCSF. Elles ont souligné que la publication des textes d'application des lois s'est étalée sur de longues périodes (8 mois pour la loi Lagarde, 16 mois pour la loi Moscovici, 7 mois pour la loi Hamon) alors que les délais de leur entrée en vigueur ont ensuite été souvent très courts⁴.

³ Directive n°2008-48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil.

⁴ A titre d'exemple, le décret relatif à l'information précontractuelle et aux conditions contractuelles en matière de crédit à la consommation est paru début février 2011 pour une mise en application au 1^{er} mai 2011.

T2. Etapes et dates clés des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement

Dispositions législatives, avis et évaluation en matière de crédit à la consommation	Mesures sur la prévention du surendettement
2008 16 janvier Adoption de la DCC décembre Rapport Athling sur le crédit renouvelable réalisé pour le compte du CCSF	2011 juillet Publication du rapport de préfiguration sur la création du registre national des crédits
2010 1^{er} juillet Promulgation de la LCC (loi Lagarde)	2012 juin Remise du rapport du CNLE ⁵ sur le reste-pour-vivre novembre Remise du rapport Soulage sur l'inclusion bancaire et la lutte contre le surendettement
2011 1^{er} mai Mise en place des principales mesures de la LCC	11 et 12 décembre Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale
2012 septembre Rapport Athling sur l'impact de la LCC réalisé pour le compte du CCSF 15 novembre Avis du CCSF sur le rapport Athling	2013 21 janvier Adoption du plan pluriannuel pour lutter contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale 26 juillet Promulgation de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires (loi Moscovici)
2014 17 mars Promulgation de la loi relative à la consommation (loi Hamon)	2014 janvier Remise du rapport de préfiguration des Points conseil budget 21 janvier 1 ^{ère} évaluation du plan pluriannuel 11 septembre Mise en place effective de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) 5 novembre Homologation de la charte AFECEI décembre Publication par la Banque de France de l'étude sur les parcours menant au surendettement
	2015 janvier Publication du rapport du groupe de travail sur la définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière 28 janvier 2 ^{ème} évaluation du plan pluriannuel 3 mars Publication de la feuille de route 2015-2017 juin Publication du rapport Constans sur le registre national des crédits septembre Appel à candidature pour les points conseil budget novembre Mise en œuvre de la charte AFECEI
	2016 14 janvier Officialisation de la liste des entités retenues au titre de PCB 29 février Lancement officiel des PCB

Sources : ministères, Banque de France, CNLE, CCSF

⁵ Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)

1.1 La transposition de la directive européenne comme socle des réformes en matière de crédit à la consommation

Ce chapitre énumère les principaux points d'harmonisation au niveau européen liés à la transposition de la directive européenne de 2008 et ne peut être considéré comme exhaustif. Il s'agit d'un extrait très épuré du rapport Athling⁶ sur le crédit renouvelable rédigé en 2008 pour le compte du CCSF.

La directive européenne sur les contrats de crédit aux consommateurs (DCC) a été adoptée par le Parlement européen le 16 janvier 2008 après six ans de négociation, et par le Conseil de l'Union européenne. Elle a pour objet, tel que précisé dans un article 1^{er}, d'« harmoniser certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres en matière de contrats de crédit aux consommateurs ». Elle abroge expressément et se substitue à la directive 87/102/CEE du 22 décembre 1986 « relative au rapprochement des dispositions nationales en matière de crédit à la consommation ».

L'harmonisation est en partie **maximale**, c'est-à-dire qu'elle s'impose à tous les États membres, notamment pour permettre la comparabilité des offres d'un État à l'autre. Il existe toutefois des domaines où chaque État membre a fixé des règles plus contraignantes. A l'initiative des différents gouvernements, les travaux préparatoires en France ont abouti à des profondes et ambitieuses mesures allant bien au-delà d'une simple transposition de la directive européenne.

La transposition effective de cette directive est intervenue en mai 2011, un an après son entrée en vigueur « théorique ». Les principaux points harmonisés recouvrent les **huit domaines** suivants :

- #1. Les montants des crédits concernés (Article 2) sont compris entre 200 euros et 75 000 euros.
- #2. La publicité (Article 4) : les informations de base, comme le taux annuel effectif global (TAEG), le montant total du crédit, la durée du contrat de crédit et le montant total dû par le consommateur, doivent être claires, concises et visibles à l'aide d'un exemple représentatif.
- #3. L'information précontractuelle (Articles 5 à 7) avec la création d'une fiche européenne d'information standardisée remise en temps utile et avant que le consommateur ne soit lié par son contrat.
- #4. L'évaluation de la solvabilité du consommateur (Articles 8 et 9) « à partir d'un nombre suffisant d'informations, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée ».
- #5. Le contrat de crédit (Articles 10 à 13) « établi sur un support papier ou sur un autre support durable ».
- #6. Les délais de rétractation (Articles 14 et 15).
- #7. Les remboursements anticipés (Article 16) avec la possibilité de facturer une indemnité de remboursement anticipé.
- #8. Les intermédiaires de crédit (Article 20) définis comme des personnes physiques ou

⁶ Appelé rapport 2008 dans la suite de ce document.

morales qui agissent à titre professionnel et rémunérés, et qui présentent, préparent la conclusion ou concluent un contrat de crédit avec un consommateur (dans ce dernier cas au nom du prêteur).

1.2 La LCC modifie en profondeur les textes régissant le marché du crédit à la consommation

Les chapitres 1.2.1, 1.2.2 et 1.2.3 reprennent des extraits du rapport 2012.

Aux éléments de réforme du crédit à la consommation liés directement à la directive européenne de 2008, se sont ajoutées des dispositions spécifiques à la France pour constituer la LCC. Elles proviennent d'initiatives tant du gouvernement que du Parlement, et s'appuient sur des propositions **nombreuses** des associations de consommateurs, des organismes à vocation sociale, des organisations professionnelles et des établissements de crédit.

1.2.1 Les objectifs ambitieux de la LCC

L'objectif principal de la LCC a souvent été résumé par l'expression suivante : « *moins d'excès, plus d'accès* ». Il est déclinable en **cinq points** :

- #1. Recentrer le crédit renouvelable sur sa vocation concernant les petits montants.
- #2. Réformer les catégories de crédits à la conso qui servent au calcul des taux d'usure.
- #3. Mettre fin aux excès en matière de publicité.
- #4. Mieux s'assurer de la solvabilité des emprunteurs.
- #5. Eviter que le consommateur-emprunteur ne s'endette sans s'en rendre compte.

Du fait de pratiques différentes selon les **canaux de distribution** (agence bancaire, lieu de vente, à distance), le législateur a souhaité prendre en compte cette dimension dans des articles de la loi. En prenant comme référence la distribution de crédits à la consommation via l'agence bancaire, la LCC a durci les conditions de distribution du crédit sur le lieu de vente ou via les moyens à distance en alourdissant les démarches administratives (ex. fiche de dialogue, justificatifs au-delà d'un certain montant accordé). Alors que les nouvelles technologies de l'information et de la communication déportent les achats hors des magasins, le processus d'achat se retrouve complexifié, et le consommateur pénalisé dans une certaine mesure.

En ciblant le crédit renouvelable distribué en magasin, le législateur a étendu ces nouvelles contraintes au **crédit affecté** sur le lieu de vente, y compris dans les concessions automobiles pour l'acquisition de véhicules.

Il a aussi voulu renforcer la protection du consommateur en transférant de plus en plus de responsabilités aux prêteurs (ex. devoir d'explication, études régulières de solvabilité).

1.2.2 Les dispositions complémentaires nombreuses à la DCC dans la LCC

L'ampleur sans précédent de cette réforme du crédit à la consommation est toujours soulignée. Toutes les dimensions du modèle économique d'un prêteur de crédits à la consommation ont été impactées : la tarification due à la réforme des taux d'usure, les caractéristiques financières des produits, la publicité et la distribution, les processus d'acceptation et de contractualisation, la gestion des contrats, le traitement du surendettement.

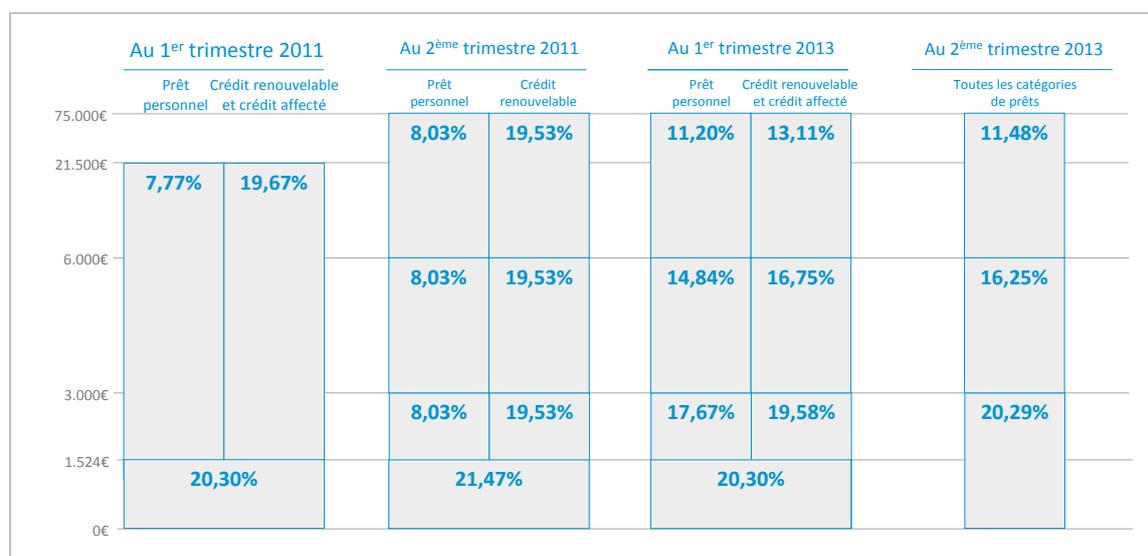
Tous les sujets *sensibles* ont été traités et débattus comme, par exemple, le registre national des crédits.

Une réforme en profondeur de l'usure

Le seuil de l'usure est le taux d'intérêt maximum auquel les prêteurs peuvent prêter. Ce taux était calculé avant la LCC selon les différentes catégories juridiques de crédits à la consommation. Il était égal à la moyenne des taux d'intérêt pratiqués pour une catégorie de crédit donnée au cours du trimestre précédent, augmentée d'un tiers. Le gouvernement a considéré que l'usure est un dispositif nécessaire et efficace pour empêcher les taux d'intérêt abusifs et pour lutter contre le surendettement, mais que son mode de calcul avait favorisé le développement du crédit renouvelable au détriment du crédit dit *amortissable*⁷ en particulier sur le lieu de vente. C'est pour cela qu'il a été modernisé par la LCC avec pour objectif (i) d'élargir l'accès des consommateurs au crédit *amortissable* et (ii) de réduire le taux de l'usure sur les crédits renouvelables de montant élevé. Aussi, les taux d'usure sont calculés depuis la LCC selon trois tranches de montant pour toutes les catégories de crédits : inférieure ou égale à 3 000 euros, entre 3 000 euros et 6 000 euros, et supérieure à 6 000 euros.

La LCC a prévu une période transitoire pour l'entrée en vigueur de cette réforme qui correspond à la convergence progressive des taux d'usure applicables vers les nouveaux taux résultant des nouvelles tranches de montant. La période transitoire a duré 2 ans entre le 1^{er} juillet 2011 et le 1^{er} avril 2013.

G1. Schéma d'évolution des seuils de l'usure pendant la période transitoire



Source : Banque de France

L'article 1^{er} de la loi du 1^{er} juillet 2010 a prévu également un Comité de suivi de la réforme de l'usure chargé de suivre et d'analyser les évolutions des taux d'intérêt des prêts aux particuliers, notamment au regard du mode de fixation des taux de l'usure. Ce comité avait pour missions d'examiner les modalités de financement des établissements de crédit, d'analyser leurs marges, et d'établir un rapport annuel qui était remis au Parlement et au gouvernement.

⁷ La notion de crédit amortissable englobe le prêt personnel et le crédit affecté.

Des contraintes supplémentaires pour le crédit renouvelable

Dans le même temps, le législateur a souhaité renforcer l'encadrement du crédit renouvelable sur plusieurs points :

- donner le choix aux consommateurs entre crédit qualifié d'*amortissable* et crédit renouvelable pour financer leurs achats importants ;
- raccourcir les durées de remboursement des crédits renouvelables, parfois abusivement longues, afin de réduire leur coût pour les consommateurs ;
- prévoir des sécurités avant toute souscription d'un crédit à la consommation pour prévenir le surendettement ;
- renforcer l'information et la protection des consommateurs.

L'introduction d'une notion d'amortissement minimum pour le crédit renouvelable touche à l'une des composantes clés du calcul du montant d'une mensualité, à savoir la dégressivité (i.e. rapport entre le montant de la mensualité et le montant emprunté). Cette disposition **est particulièrement innovante** au regard des textes et des pratiques en vigueur chez nos voisins européens.

Des dispositions complémentaires qui éloignent de l'objectif d'harmonisation européenne

Ces dispositions complémentaires comme la réforme de l'usure ou celles qui portent sur le crédit renouvelable sont qualifiées de **structurantes** par les personnes auditionnées pour les pratiques en matière de distribution.

T3. Contenu complémentaire de la LCC

Principales dispositions de la LCC	Mesures spécifiques au crédit renouvelable
<p>Le renforcement de l'information de l'emprunteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'encadrement de la publicité des crédits • un devoir d'explication pour le prêteur • un délai de rétractation allongé <p>Le contrôle de la solvabilité de l'emprunteur rendu obligatoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • la vérification au préalable la solvabilité de l'emprunteur • la consultation préalable du fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) <p>Les crédits distribués sur un lieu de vente et à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> • la création d'une fiche de dialogue et d'information • la formation accrue du vendeur qui établit la fiche de dialogue <p>La réforme de l'usure accompagnée de la mise en place d'un Comité de suivi de la réforme de l'usure</p> <p>La mise en place d'un Comité de préfiguration de la création d'un registre national du crédit, dit fichier positif</p>	<p>Un terme unique : « crédit renouvelable »</p> <p>Un exemple représentatif standardisé</p> <p>Un amortissement minimum du crédit renouvelable, incluant un effet rétroactif sur le stock de contrats</p> <p>Une information mensuelle de l'emprunteur</p> <p>Une obligation pour le prêteur de proposer une offre alternative au crédit renouvelable</p> <p>Les autres mesures applicables</p> <ul style="list-style-type: none"> • un raccourcissement du délai de fermeture des comptes de crédit renouvelable après 2 ans d'inactivité (au lieu des 3 ans prévus par la loi Chatel de 2008) • les mesures relatives à la vie du contrat de crédit renouvelable <ul style="list-style-type: none"> – une consultation du FICP à chaque renouvellement annuel du crédit renouvelable – une obligation tous les trois ans d'avoir un « rendez-vous de solvabilité » où l'on vérifiera à nouveau les charges et les ressources de l'emprunteur – la faculté d'intervenir à tout moment si la solvabilité de l'emprunteur se dégrade • les mesures relatives aux cartes de crédit couplées avec des cartes de fidélité <ul style="list-style-type: none"> – l'interdiction de subordonner les avantages commerciaux offerts par une carte de fidélité à l'usage d'un crédit

	<ul style="list-style-type: none">- l'obligation pour tout paiement avec une carte de crédit d'offrir la possibilité également de payer avec cette carte au comptant- l'obligation que cette fonction au comptant soit une fonction par défaut et que la fonction crédit ne résulte que de l'accord exprès du client
--	---

Source : Extrait du rapport 2009-2010 du CCSF
Référence du document : https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telechar/publications/rapport-annuel-2009-2010/CCSF-2009-10-chapitre_3.pdf

A tel point que certains se demandent si cette **sur-transposition française** ne va pas à l'encontre de l'objectif d'harmonisation au niveau européen portée par la DCC.

Une étude d'impact économique de cette loi a été réalisée avant sa publication. Elle a été communiquée dans le dossier de presse diffusé le 22 avril 2009 à l'occasion de la présentation du projet de loi.

1.2.3 Un calendrier de mise en œuvre tendu

Une entrée en vigueur des textes sur une durée de près de quatre ans

L'entrée en vigueur de la LCC s'est étalée du 1^{er} septembre 2010 au 1^{er} mai 2014. Les principales dates clés de la mise en œuvre de cette loi sont les suivantes :

- le 1^{er} septembre 2010 : la réforme de la publicité sur les crédits à la consommation qui vise à mettre fin aux publicités trompeuses et des mesures pour assurer une plus grande concurrence en matière d'assurance emprunteur.
- le 1^{er} novembre 2010 : la réforme des procédures de traitement du surendettement.
- le 1^{er} mai 2011 : les mesures qui encadrent les pratiques sur le lieu de vente ou les moyens de vente à distance, et le crédit renouvelable.
- Juillet 2011 : la publication d'un rapport sur la création d'un registre national du crédit, dit fichier positif, par un comité chargé de la préfigurer.

Le rapport du Comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers (RNCP) a été remis au gouvernement et au Parlement au mois de juillet 2011. Il préconisait entre autres⁸ :

- #1. « *Un système d'identification au sein du registre des crédits reposant sur la création d'un identifiant sécurisé dérivé du NIR (numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques, plus connu comme « n° INSEE » ou numéro de sécurité sociale).* »
- #2. « *L'enregistrement des seules données relatives aux crédits consentis par les établissements de crédit et les organismes de microcrédit habilités, à l'exclusion des autres dettes et charges et des autorisations de découvert remboursables dans un délai inférieur à trois mois.* »

Le délai de mise en œuvre technique du RNCP avait été évalué à environ 24 mois.

- le 1^{er} octobre 2012 : les mesures sur le regroupement de crédits.

⁸ Deux des quatorze préconisations sont indiquées dans ce chapitre. Pour plus d'informations, se reporter au rapport téléchargeable à l'adresse suivante : <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/114000433.pdf>.

- le 1^{er} avril 2013 : la fin de la période transitoire pour la convergence des taux d’usure.
- le 1^{er} mai 2014 : la date limite de la mise en conformité des comptes de crédit renouvelable pour respecter les durées d’amortissement minimum avec l’accord de l’emprunteur.

Un calendrier de mise en place opérationnelle très serré pour les établissements de crédit

Les prêteurs auditionnés ont rappelé (i) le court délai entre la publication de la loi et l’entrée en vigueur des principales dispositions, (ii) le court délai entre la publication des textes d’application et leurs entrées en vigueur et (iii) l’absence d’interlocuteur « central » clairement identifié lorsque différentes interprétations pouvaient être possibles sur un texte de loi ou d’application.

Ils ont également souligné qu’une période d’ajustement d’au moins six mois à un an est nécessaire avant que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) ne procèdent à des premiers contrôles.

La mise en œuvre de la LCC a été un très grand projet transversal pour les prêteurs en termes de charge de travail et de coût : toutes les directions ont été impliquées à un moment ou à un autre dans les travaux de réalisation. Le montant total budgétaire engagé dépassait les **260 millions d’euros** pour les établissements de crédit de notre échantillon en 2012. Il était supporté à hauteur de **plus de 85 %** par les établissements de crédit spécialisés, les dépenses informatiques représentant un peu moins de la moitié du total. Ce déport des dépenses informatiques sur les spécialisés s’explique par le fait que les banques ont, pour la plupart, sous-traité la gestion des contrats de crédit à la consommation à ces acteurs.

1.2.4 Un premier bilan intermédiaire instructif dès septembre 2012

Depuis l’entrée en vigueur de la LCC, il existe plusieurs documents de référence faisant état de l’impact de cette loi sur le marché du crédit à la consommation.

Le premier rapport d’impact en septembre 2012

Le rapport⁹ sur l’impact de l’entrée en vigueur de la loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation réalisé par le cabinet Athling pour le compte du CCSF avait conclu les points suivants au mois de septembre 2012 :

*La loi portant réforme du crédit à la consommation était **nécessaire** et est considérée comme **très structurante** par les acteurs rencontrés. [...]*

*L’effet de la LCC un an après son entrée en vigueur est **visible et quantifiable**, notamment sur le crédit renouvelable et sur les pratiques commerciales des établissements de crédit spécialisés (ex. entretiens, contrats). Les impacts financiers sur leurs comptes de résultat sont aussi conséquents. Il est en revanche **trop tôt** pour apprécier l’effet de mesures concernant le renforcement des études de solvabilité ou la formation des personnels qui remplissent la fiche de dialogue. Enfin, il reste à ce stade **des points sujets à interprétation ou des questions** qui pourraient être traités rapidement par les parties prenantes pour améliorer l’application de la LCC. Les conditions d’application de l’offre alternative de 1 000 euros, l’homogénéisation des nouveaux documents à produire ou des exemples représentatifs rentrent dans ce cas de figure. [...]*

Un avis du CCSF le 15 novembre 2012

⁹ Appelé rapport 2012 dans la suite du document.

Le CCSF a adopté un **avis** le 15 novembre 2012 à la suite du rapport Athling sur l'impact de la réforme du crédit à la consommation. Il précisait entre autres :

[...] Le rapport insiste sur le caractère structurant de cette réforme dont la mise en œuvre progressive est en cours et dont l'impact se fait sentir sur l'ensemble des parties prenantes : consommateurs, établissements de crédit et commerce, salariés du secteur.

C'est en effet le modèle économique de ce secteur qui est remis en cause, le crédit amortissable étant appelé dans un certain nombre de cas à se substituer en partie au crédit renouvelable. D'ores et déjà, en l'espace de 18 mois, le nombre de comptes de crédit renouvelable actifs a diminué de 16,5 %, soit une baisse de 3,3 millions d'unités. Entre janvier et mai 2012, la production de crédits renouvelables a chuté de presque 10 % en rythme annuel. Dans le cadre de la réforme de l'usure, les taux du crédit renouvelable ont nettement baissé. [...]

Trois rapports du Comité de suivi de la réforme de l'usure

De plus, le Comité de suivi de la réforme de l'usure mis en place suite à la LCC est à l'origine de **trois rapports de référence** publiés aux mois de novembre 2012, d'avril 2013 et de juillet 2014. Ils mettaient en avant régulièrement les effets de la LCC en termes de tarification des prêteurs et de repositionnement des catégories de crédits à la consommation en fonction des montants accordés :

[...] L'utilisation des prêts amortissables ou personnels afin d'assurer dans la durée, de manière prévisible, le financement des investissements des ménages devient progressivement le schéma de référence pour la distribution du crédit. Les découverts et les crédits renouvelables peuvent couvrir les besoins ponctuels de liquidité, pour des petits montants et selon des modalités souples et rapides qui soient respectueuses des droits des consommateurs. [...]¹⁰

Ce comité n'est plus opérationnel aujourd'hui. Toutefois, la Banque de France souhaite « maintenir un suivi régulier des caractéristiques du crédit à la consommation¹¹ ». Elle veillera « à mesurer, analyser et expliquer l'ampleur des mutations en cours et à mettre en lumière celles qui paraissent devoir plus particulièrement retenir l'attention ». C'est ainsi qu'elle a joint à son Bulletin du mois de novembre 2015, une étude sur les tendances récentes du crédit à la consommation et sur les profils des emprunteurs. Elle indique notamment dans son propos conclusif :

Le marché du crédit à la consommation en France poursuit sa mutation. Le fort dynamisme du crédit à la consommation ne s'accompagne pas d'un alourdissement de la charge d'intérêts dans le revenu disponible brut des ménages, tandis que la part du crédit renouvelable dans les crédits distribués recule. [...]

Des travaux sur les statistiques sur le crédit à la consommation

Enfin, des travaux ont été menés au mois de février 2013 par la Banque de France avec la Fédération bancaire française (FBF), l'ASF et le cabinet Athling pour améliorer la collecte et la publication de données statistiques relatives au crédit à la consommation. Ils ont

¹⁰ Pour plus de détails, se reporter au deuxième rapport du Comité de suivi de la réforme de l'usure (novembre 2012).

¹¹ Extrait du troisième rapport du Comité de suivi de la réforme de l'usure (juillet 2014).

débouché sur une publication trimestrielle disponible sur le site Internet de la Banque de France¹².

1.3 Les ajouts récents de la loi Hamon sur le crédit renouvelable

La loi relative à la consommation, dite loi Hamon, a été adoptée le 13 février 2014 et promulguée le 17 mars 2014. Elle vise à rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et entreprises, mais aussi à rendre du pouvoir d'achat aux Français et à leur donner les moyens d'être bien informés avant de consommer.

Plusieurs articles concernent le crédit à la consommation, et principalement le crédit renouvelable. Ils inscrivent dans la loi deux dispositions qui avaient fait l'objet d'un avis rendu par le CCSF au mois de novembre 2012 : (i) la déliaison partielle entre carte ouvrant droit à des avantages de toute nature et carte de crédit, et (ii) le renforcement des dispositions relatives à l'offre alternative pour les crédits renouvelables à 1 000 euros sur le lieu de vente ou par un moyen de vente de biens et de services à distance (en gras dans le tableau ci-dessous). Ces articles ne sont pas entrés en vigueur au même moment en 2015 :

- celui sur la déliaison partielle entre carte ouvrant droit à des avantages de toute nature et carte de crédit au mois de mai 2015.
- celui sur la suspension au bout d'un an d'inactivité des comptes de crédit renouvelable au mois de juillet 2015.
- celui sur l'offre alternative à 1 000 euros au mois de décembre 2015.

T4. Contenu de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 concernant le crédit à la consommation

Principales mesures de la loi Hamon

Les crédits de moins de trois mois

- Il s'agit d'une nouvelle définition de l'exclusion de ces crédits

La publicité en matière de regroupements de crédits

- Elle concerne les mentions devant figurer sur une publicité lorsqu'elle compare les échéances antérieures à celles résultant d'une opération de regroupement de crédits.

La durée de conservation de la fiche de dialogue

- La fiche de dialogue doit être conservée par le prêteur pendant toute la durée du prêt.

La réduction de la durée maximale des plans de surendettement

- A compter du 1^{er} juillet 2016, la durée maximale des plans de surendettement est réduite de huit à sept ans.

L'offre alternative

- **L'obligation pesant sur le prêteur ou le vendeur en ce qui concerne l'offre alternative au crédit renouvelable sur le lieu de vente a été clarifiée.**

La suspension du contrat de crédit renouvelable au bout d'un an d'inactivité

- **La suspension du droit d'utilisation du crédit renouvelable (et non la résiliation) au bout d'un an d'inactivité se substitue au délai Châtel de deux ans.**

La déliaison partielle entre carte ouvrant droit à des avantages de toute nature et carte de crédit

- **L'engagement du CCSF du 15 novembre 2012 concernant la déliaison partielle a été inscrit dans la loi.**

Le nouveau régime du délai de rétractation en crédit affecté

- La loi aligne le délai pendant lequel la rétractation du crédit entraîne la résolution du contrat de vente sur la durée du délai de rétractation (14 jours) en l'absence de demande de livraison immédiate.

¹² <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/stats-info/detail/credits-a-la-consommation.html>

La solidarité entre conjoints.

- La loi introduit une nouvelle limitation à la solidarité des époux, en cas de pluralité d'emprunts, lorsque le montant cumulé des sommes est manifestement excessif eu égard au train de vie du ménage.

Source : ASF

La section 3 de la loi Consommation était consacrée au registre national des crédits aux particuliers. L'entière des dispositions a été déclarée **non conforme** à la Constitution par la décision du Conseil constitutionnel n°2014-690 DC du 13 mars 2014. Cette décision précise que « *les requérants soutiennent que la création d'un registre national des crédits aux particuliers porte, en raison de l'ampleur du registre, du caractère sensible des informations qu'il contient et de ses modalités de consultation, une atteinte disproportionnée au droit au respect de la vie privée, qui n'est pas justifiée au regard de l'objectif poursuivi par le législateur.* » A l'occasion de la réunion du CCSF du 1^{er} juillet 2014, Monsieur Michel Sapin, Ministre des Finances et des Comptes publics, avait alors annoncé le lancement d'un groupe de travail afin de tirer les conséquences de la décision du Conseil constitutionnel du 13 mars 2014.

Le rapport de ce groupe de travail a été remis au ministre au mois de juin 2015. Il était notamment indiqué dans les conclusions qu'« *il en résulte une marge de manœuvre très réduite, voire inexistante pour la mise en œuvre d'un fichier positif qui soit jugé conforme à la Constitution* ». Deux propositions qualifiées d'intéressantes ont été étudiées : la création d'un fichier positif « d'alerte » proposé par le groupe Crédit Mutuel et constituant un outil de détection du multi-endettement à la consommation en prévention du surendettement, et, sur proposition de l'ASF, « l'enrichissement » du FICP en créant au sein de ce fichier un compartiment nouveau dit de « vigilance ». Le président du groupe de travail a recommandé au Ministre (i) de « **ne retenir aucune des deux propositions** » et (ii) de « *demander au CCSF de réaliser d'ici la fin de l'année 2015 un bilan précis et complet des réformes du crédit à la consommation et du FICP intervenues au cours des 5 dernières années* ». Il était précisé que ce bilan permettrait « *de déterminer, dans le cadre d'un bilan global, l'opportunité et la nature d'éventuelles mesures nouvelles telles que celles étudiées dans le présent rapport, ou d'autres, y compris, le cas échéant, dans un cadre européen, pour renforcer la prévention du surendettement.* »

Deux autres propositions ont été soumises au groupe de travail, mais elles n'ont pas fait l'objet d'un examen approfondi : (i) l'une formulée par la Banque de France sur l'utilisation des relevés de compte bancaire dans l'analyse de la solvabilité par la Banque de France et (ii) l'autre par l'association pour la Fondation CRÉSUS sur la mise en place d'un outil d'aide à la décision d'emprunter.

Il convient de noter que l'association pour la Fondation CRÉSUS poursuit le développement en vue de l'expérimentation de ce projet alternatif au RNCP fondé sur le **volontariat** des acteurs concernés. L'ODIC (Office dépositaire des informations sur les crédits) se veut un outil innovant d'aide à la décision d'emprunter réunissant progressivement les acteurs économiques et, selon le président de CRÉSUS, Monsieur Jean-Louis Kiehl, d'une « *volonté partagée de favoriser l'émergence d'un écosystème vertueux entre emprunteurs et prêteurs* ». Cette expérimentation devrait être lancée au mois de janvier 2017. Il est prévu que des évaluations soient réalisées tous les trimestres.

1.4 Une forte orientation sur la prévention du surendettement à partir de 2012

Les lois relatives au crédit à la consommation intégraient très souvent un volet sur le traitement du surendettement. Le gouvernement Ayrault a porté l'effort, dès le mois de septembre 2012, **en amont** des commissions de surendettement, et plus précisément sur la prévention du surendettement. L'objectif est d'agir dès la survenance de signaux de difficultés financières afin d'éviter le dépôt ultérieur d'un dossier de surendettement. Si des établissements de crédit disposaient déjà de tels dispositifs, les travaux des gouvernements successifs ont permis de poser un cadre de référence, d'assurer une cohérence d'ensemble et de favoriser le partage d'informations.

1.4.1 La Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale des 10 et 11 décembre 2012 comme fondation

La Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale s'est tenue les 10 et 11 décembre 2012 dans les locaux du Conseil économique, social et environnemental (CESE). Elle résulte d'un engagement pris par le Premier ministre, Monsieur Jean-Marc Ayrault, devant le Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE¹³) le 20 septembre 2012. **Sept groupes de travail** ont ainsi été mis en place. Les lettres de mission ont été transmises le 22 octobre 2012 aux présidents nommés au titre de personnalités qualifiées.

T5. Groupes de travail préparatoires à la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

Groupes de travail	Présidents
#1 Accès aux droits et aux biens essentiels, minima sociaux	Bertrand Fragonard
#2 Logement et hébergement	Alain Régnier et Christophe Robert
#3 Emploi, travail et formation professionnelle	Catherine Barbaroux et Jean-Baptiste de Foucauld
#4 Familles vulnérables, enfance et réussite éducative	Dominique Versini et Pierre-Yves Madignier
#5 Santé et accès aux soins	Michel Legros
#6 Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement	François Soulage
#7 Gouvernance des politiques de solidarité	Michel Dinet et Michel Thierry

Source : site Internet du ministère des affaires sociales de la santé et des droits des femmes

Le sixième groupe de travail était consacré à l'inclusion bancaire et à la lutte contre le surendettement. Placé sous la présidence de Monsieur François Soulage, président du Secours catholique de 2008 à 2014, il a produit au mois de novembre 2012 un rapport (dit rapport Soulage) qui visait **quatre grandes finalités**¹⁴ :

- #1. Améliorer les pratiques bancaires concernant les populations et les territoires servis et la prise en compte par les banques des clientèles fragiles ou en voie de fragilisation,

¹³ Il est à noter que le CNLE a publié au mois de juin 2012 un rapport sur le reste-pour-vivre.

¹⁴ http://social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/atelier_6_rapport_de_monsieur_francois_soulage_-_acces_aux_services_bancaires_et_lutte_contre_le_surendettement.pdf

remédier aux difficultés d'accès et aux difficultés d'usage liées aux produits et services bancaires.

- #2. Renforcer et systématiser la proposition d'accompagnement des personnes en situation de fragilité budgétaire et financière ou d'exclusion bancaire ainsi que des personnes surendettées.
- #3. Mettre en place une véritable politique nationale de prévention du surendettement.
- #4. Mieux faire travailler ensemble les acteurs bancaires et les acteurs sociaux.

Outre les propositions des organismes représentés au sein du groupe de travail ou associés à ses travaux¹⁵, ce rapport reprend celles formulées dans le Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles¹⁶ établi en septembre 2011 par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS). Ces trois organismes alertaient les pouvoirs publics sur l'ampleur des conséquences sociales du processus d'exclusion bancaire.

Dans les mesures proposées, figuraient celles qui allaient constituer le socle d'une politique d'ampleur en matière de prévention du surendettement pour les années à venir. Il s'agit en particulier de la mise en place de mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés financières des ménages, de la mise en œuvre de points conseil budget, de l'amélioration de l'éducation budgétaire, de l'instauration d'un registre national des crédits aux particuliers, ou de l'amélioration de la connaissance du phénomène de surendettement.

1.4.2 Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui guide les travaux à venir

A la suite de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du mois de décembre 2012, le Premier ministre, Monsieur Jean-Marc Ayrault, a réuni le 21 janvier 2013 le Comité interministériel de lutte contre les exclusions (CILE). Cette réunion a permis d'adopter le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Le gouvernement avait fait le choix de privilégier l'adoption d'un plan pluriannuel plutôt qu'une loi.

Ce plan regroupait **61 mesures**. Il était structuré autour de **trois axes** distincts :

- Axe #1. Réduire les inégalités et prévenir les ruptures.
- Axe #2. Venir en aide et accompagner vers l'insertion.
- Axe #3. Coordonner l'action sociale et valoriser ses acteurs.

Parmi ses 61 mesures, 8 concernaient l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement (cf. tableau ci-dessous).

¹⁵ 2G Recherche (Georges Gloukoviezzoff), Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA), Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE), Association française des sociétés financières (ASF), La Banque Postale, CLCV, Conseil national de lutte contre les exclusions (CNLE), Crédit Coopératif, Croix Rouge française, Emmaüs France, Fédération bancaire française (FBF), Fédération française des chambres régionales du surendettement social (CRESUS), La Finance pour tous, Les Restos du Cœur, UFC-Que Choisir, Union Nationale des Associations Familiales (UNAF), Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS)

¹⁶ http://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Manifeste_inclusion_bancaire.pdf

T6. Mesures pour l'inclusion bancaire et en faveur de la prévention du surendettement

Mesures	Axe	Chef de file	Calendrier	Modalités	Applic.
#1 Mieux connaître les processus menant au surendettement des ménages	#1	ministère de l'Économie et des Finances	2013 et après	lettre de mission	réalisé
#2 Mettre en place des mécanismes de détection des difficultés financières	#1	ministère de l'Économie et des Finances	2013 et après	loi et règlement	réalisé (1)
#3 Lutter contre l'accumulation des frais bancaires	#1	ministère de l'Économie et des Finances	2013	loi	réalisé (2)
#4 Mettre en place un registre national des crédits à la consommation	#1	ministère délégué à l'Économie sociale et solidaire et à la Consommation	2013	loi	annulé (3)
#5 Consolider le droit au compte	#2	ministère de l'Économie et des Finances	2013	règlement	réalisé (4)
#6 Développer un réseau de points conseil budget	#2	ministère de l'Économie et des Finances	2013 / 2014	loi et règlement	en cours
#7 Améliorer la procédure de traitement du surendettement	#2	ministère de l'Économie et des Finances	2013	règlement	réalisé (5)
#8 Créer un Observatoire de l'inclusion bancaire	#3	ministère de l'Économie et des Finances	2013 / 2014	loi bancaire	réalisé (6)

(1) *Loi bancaire de 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire*

(2) *Loi bancaire de 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, Décret n°2013-931 du 17 octobre 2013, Décret n°2014-739 du 30/06/14 relatif à l'information préalable du consommateur en matière de frais bancaires et décret n°2014-738 relatif à l'offre spécifique*

(3) *Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, Décision du Conseil Constitutionnel n°2014-690 du 13 mars 2014*

(4) *Loi bancaire de 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, Décret n°2014-251 du 27 février 2014*

(5) *Loi bancaire de 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, Décret n°2014-190 du 21 février 2014*

(6) *Loi bancaire de 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, Décret n°2014-737 du 30 juin 2014*

Légende : Les mesures abordées dans la partie Bilan de ce rapport sont indiquées en gras.

Appl. = Application de la mesure

Sources : Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du 21 janvier 2013, Ministère des Finances et des Comptes Publics - Direction générale du Trésor (DGT)

Référence du fichier : DP-PAUVRETE-janvier2013-2.pdf

Plusieurs mesures ont été inscrites dans la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, dont deux mesures-phares (i) sur la mise en place de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) et (ii) sur la définition des mécanismes de détection des difficultés financières (cf. chapitre suivant).

Une première évaluation de la mise en œuvre de ce plan pluriannuel a été publiée le 21 janvier 2014. Deux mesures étaient jugées prioritaires : le développement du réseau de points conseil budget et l'amélioration de la procédure de traitement du surendettement (délai moyen de traitement d'un dossier à la Banque de France). Trois nouvelles mesures ont été ajoutées, soit au total onze mesures : (i) le développement du microcrédit personnel, (ii) la désolidarisation des comptes joints en cas de violences faites aux femmes et (iii) le recouvrement amiable des créances.

Une deuxième évaluation a donné lieu à un rapport publié le 28 janvier 2015. Elle relevait les avancées notables dans la mise en œuvre des mesures inscrites dans la loi bancaire du 26 juillet 2013, comme la procédure de traitement du surendettement et l'inclusion bancaire des clients fragiles. Un point d'attention particulier a été formulé sur les points conseil budget toujours en suspens à l'époque et soumis à de fortes interrogations sur le financement, le portage par les structures locales (associations, réseaux bancaires, service public local), la qualité et l'étendue du service rendu, qui a des impacts sur la professionnalisation des acteurs et sur le niveau d'intervention offert. La recommandation N°33 de ce rapport engageait les acteurs à accélérer leur mise en œuvre :

- Statuer rapidement sur le schéma d'organisation et de déploiement des points conseils budget qui réponde aux objectifs initiaux de « *participer au renforcement de l'accompagnement des personnes en situation financière difficile* ».

1.4.3 La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires entérine des mesures-phares du plan pluriannuel

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires est définitivement adoptée le 18 juillet 2013 et publiée le 26 juillet 2013. Ce véhicule législatif était attendu à la suite de la publication du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui a eu lieu six mois auparavant. Elle intègre un volet sur la protection des consommateurs qui regroupe des articles concernant la procédure de traitement du surendettement et l'inclusion bancaire des clients fragiles¹⁷ :

- Réformer la procédure de traitement du surendettement pour mieux protéger les clients surendettés.
 - Favoriser le maintien des ménages surendettés dans leur logement.
 - Mieux protéger les ménages surendettés.
 - Simplifier et accélérer la procédure de surendettement.
- Favoriser l'inclusion bancaire des clientèles fragiles.
 - Mieux prévenir les difficultés et le surendettement en obligeant les établissements de crédit, les établissements de paiement et établissements de monnaie électronique lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (ou établissements de paiement) et les sociétés de financement à se doter d'une procédure de détection précoce des difficultés financières de leurs clients et à y apporter des réponses adaptées.
 - Mieux connaître les pratiques de ces établissements, valoriser les bonnes pratiques et souligner les mauvaises grâce à un observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) qui est créé afin d'évaluer et de rendre compte des mesures prises par les banques dans ce domaine.

Le mécanisme global de détection et de réponses adaptées pour les clients rencontrant des difficultés financières est précisé dans la charte de l'inclusion bancaire et de prévention du surendettement¹⁸ préparée par l'Association française des établissements de crédit et des

¹⁷ <http://www.economie.gouv.fr/files/reforme-bancaire-100-mesures.pdf>

¹⁸ Le présent rapport ne traite que le volet Prévention du surendettement de la charte AFECEI.

entreprises d'investissement (AFECEI)¹⁹. Cette charte a été homologuée via un arrêté daté du 5 novembre 2014. Elle est entrée en vigueur au mois de novembre 2015, soit un an après son homologation. Elle s'impose aux établissements de crédit, aux établissements de paiement et établissements de monnaie électronique lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...), et aux sociétés de financement. Les autres créanciers ne sont pas concernés par la mise en œuvre de cette charte.

Elle les engage notamment à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de prévenir le surendettement, à proposer des solutions adaptées selon les contextes, quitte à nouer des partenariats avec des tiers externes, et à former les personnels en contact avec cette clientèle.

Le décret relatif à l'OIB a été publié le 30 juin 2014. Cet observatoire rassemble les représentants des pouvoirs publics, des établissements de crédit et des associations de consommateurs, familiales et de lutte contre l'exclusion. Ses membres ont été nommés par un arrêté du 1^{er} août 2014. Seuls les créanciers bancaires sont représentés. Il est présidé par le Gouverneur de la Banque de France, Monsieur François Villeroy de Galhau, et a été installé lors de la séance inaugurale du 11 septembre 2014. L'observatoire est chargé notamment de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine. Pour ce faire, il dispose de leviers importants comme la collecte d'informations auprès des établissements de crédit et la diffusion d'études relatives à l'ensemble des aspects liés à l'inclusion bancaire, à l'accès au crédit et à la prévention du surendettement. Le premier rapport de l'OIB a été publié au mois de juillet 2015.

L'OIB s'appuie sur un Conseil scientifique présidé par Monsieur Bertrand Couillault, directeur adjoint à la Direction de l'Ingénierie et de la Maîtrise d'ouvrage statistiques de la Banque de France. Ce conseil scientifique, composé de 22 membres, « *est consulté notamment sur la nature des informations collectées en application de l'article L312-1-1 B, sur la définition et la production des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire et sur les critères et conditions d'évaluation des pratiques des établissements de crédit en la matière, prévus ou mentionnés dans ce même article.* »

1.4.4 Les travaux engagés sur la période 2014 - 2015

Les travaux réalisés sur les deux dernières années sont au nombre de **trois** :

- #1. L'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France (rapport publié en décembre 2014).
- #2. La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière (groupe de réflexion du CCSF, janvier 2015).
- #3. Les travaux de définition des points conseil budget (PCB).

L'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France

Cette étude était préconisée dans le rapport Soulage du mois de novembre 2012. Elle avait pour objectif d'améliorer la compréhension des causes du phénomène de

¹⁹ L'AFECEI regroupe les établissements de crédit, sociétés de financement, établissements de monnaie électronique, établissements de paiement, entreprises d'investissement, entreprises de marché et chambres de compensation.

surendettement. Elle a ainsi été confiée à la Banque de France. Les travaux ont duré 18 mois. Les résultats ont été publiés au mois de décembre 2014.

T7. Points clés de l'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France

Organisation et dates clés	Principaux résultats
<p>Novembre 2012 : recommandation d'une étude pour améliorer la connaissance du phénomène du surendettement</p> <p>21 janvier 2013 : inscription de la réalisation d'une telle étude parmi les 61 mesures retenues dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale</p> <p>2 mai 2013 : décision du ministre de l'Économie et des Finances de placer l'étude sous l'égide de la Banque de France</p> <p>Juillet 2013 à novembre 2014 : tenue de 8 comités de pilotage</p> <p>Mai 2014 à juillet 2014 : réalisation de 1 000 entretiens de 35', complétés de 500 autres de 20'</p> <p>8 décembre 2014 : publication de l'enquête typologique</p> <p>Décembre 2014 : publication de l'étude</p>	<p>5 types de profil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les « pertes ou dégradations d'emploi » (23 % de l'échantillon) • Les « budgets contraints » (17 % de l'échantillon) • Les « recours banalisés au crédit » (14 % de l'échantillon) • Le segment lié à « l'entraide générationnelle » (5 % de l'échantillon) • Un cinquième profil lié globalement à la « conjonction d'événements de vie conséquents », représentant 41 % de l'échantillon <p>3 grands facteurs fragilisants pouvant mener au surendettement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une moindre implication dans la gestion du budget du foyer et généralement une absence d'épargne de précaution • Un endettement progressif et un usage inadapté du crédit • Des tentatives de réaction insuffisantes, pouvant être accompagnées d'un repli sur soi

Source : *Rapport sur l'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France (décembre 2014)*
Référence du fichier : *etude-parcours-menant-au-surendettement-2015.pdf*

Des pistes de prévention du surendettement sont évoquées dans le dernier chapitre de ce rapport. Elles portent sur **4 actions principales** :

- #1. La promotion de l'éducation budgétaire, notamment à l'école et auprès des publics fragiles ainsi que de leurs accompagnants.

Cette piste s'inscrit dans le sens des axes dégagés par le groupe de travail confié au président du CCSF sur la définition d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire.

- #2. La promotion de la mise en œuvre de dispositifs opérationnels favorisant un traitement plus précoce des situations difficiles et le renforcement de l'information.

Elle concerne les actions qui sont engagées notamment dans le cadre de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

- #3. Le renforcement de l'information et du conseil à destination des ménages dont la situation budgétaire se dégrade.

- #4. La promotion du micro-crédit.

La définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière (groupe de réflexion du CCSF, janvier 2015)

Le 3 octobre 2013, le ministre de l'Économie et des Finances, Monsieur Pierre Moscovici, a confié au Président du CCSF la mission d'élaborer une proposition de stratégie nationale en matière d'éducation financière, sur la base des principes de haut niveau élaborés

en la matière par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et adoptés par le G20 en 2012. Une attention particulière devait être apportée au développement de l'éducation budgétaire et à l'apprentissage des outils bancaires qui favorisent l'inclusion financière et contribuent à prévenir le surendettement. Un rapport d'étape a été remis au ministre au mois de mai 2014. Le rapport définitif a été publié au mois de janvier 2015.

T8. Points clés de la stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière établie par le groupe de réflexion du CCSF

Organisation et dates clés	Principaux résultats
<p>Novembre 2012 : recommandation d'un dispositif qui vise à améliorer l'éducation budgétaire</p> <p>21 janvier 2013 : inscription de la réalisation d'une telle étude parmi les 61 mesures retenues dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale</p> <p>3 octobre 2013 : mission confiée par le ministre de l'Économie et des Finances au Président du CCSF d'élaborer une proposition de stratégie nationale en matière d'éducation financière</p> <p>Mai 2014 : remise d'un rapport d'étape</p> <p>Novembre 2013 à septembre 2014 : réunions toutes les 2 semaines du groupe de réflexion mis en place à cette occasion</p> <p>Réalisation d'une série d'auditions pour inventorier les initiatives émanant d'acteurs très différents</p> <p>Association d'experts étrangers à présenter leur stratégie nationale, afin de prendre connaissance des meilleures pratiques</p> <p>Janvier 2016 : publication de l'étude</p>	<p>Les orientations stratégiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Axe #1 : développer un enseignement d'éducation budgétaire et financière pour tous les élèves • Axe #2 : soutenir les compétences budgétaires et financières des Français tout au long de la vie • Axe #3 : accompagner les publics en situation de fragilité financière <p>Autres orientations mises en avant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le rôle central d'un portail Internet dédié • La mise en place d'une gouvernance et des moyens nécessaires • La nécessité d'évaluer l'efficacité des actions mises en œuvre

Source : Rapport sur la définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation financière (janvier 2015)

Référence du fichier : [ccsf_rapport_education_financiere.pdf](#)

Tous les interlocuteurs rencontrés dans le cadre du présent rapport s'interrogent sur les suites qui seront données à ces travaux, d'autant qu'ils faisaient l'objet d'un réel consensus.

Les travaux de définition des points conseil budget (PCB)

La mise en œuvre des PCB est la troisième mesure-phare du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion bancaire. Elle trouve son origine dans le Manifeste pour l'inclusion bancaire rédigé en septembre 2011 par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'UNCCAS.

Outre la description faite dans le rapport Soulage, ce réseau a fait l'objet d'un rapport de préfiguration du groupe de travail présidé par Messieurs Comolet et Lhuissier. Ce rapport remis au mois de janvier 2014 s'appuyait sur un autre rapport, celui rédigé par l'ANSA²⁰ qui visait à réaliser un état des lieux des dispositifs existants. Le choix qui a été fait consiste à réaliser une expérimentation pour ajuster le dispositif qui sera retenu *in fine* par les pouvoirs

²⁰ Agence nouvelle des solidarités actives.

publics avant généralisation. Pour participer à cette expérimentation, les organismes devaient soumissionner à l'appel à candidature²¹ diffusé au mois de septembre 2015. Cet appel à candidature n'est ni un marché public par lequel l'Etat achèterait des prestations, ni une création réglementaire – les professionnels ont au contraire décrit ce qu'ils souhaitaient soumettre à expérimentation. Toutes les parties prenantes ont été associées aux travaux de description du réseau à expérimenter. Ces travaux ont été pilotés par les pouvoirs publics.

Les missions ou services couverts par les PCB sont de **cinq ordres** : (i) l'accueil - l'écoute - le conseil - l'information, (ii) l'analyse du budget du ménage (diagnostic, accompagnement), (iii) l'accompagnement vers l'ouverture de droits, (iv) l'accompagnement à la procédure de surendettement ou à la demande d'un délai de grâce et (v) l'intervention auprès des créanciers²². Il existe deux types de PCB, appelés PCB1 et PCB2. Seul le PCB2²³ a la possibilité d'intervenir auprès des créanciers pour alléger les dettes des ménages en difficulté. Les solutions peuvent être de plusieurs natures :

- La recherche de plan d'apurement.
- La remise de dettes.
- La compréhension des procédures de recouvrement.
- La formalisation de demandes et propositions aux établissements et créanciers concernés.
- La concertation avec les référents des créanciers principaux pour la mise en place des mesures de rééquilibrage budgétaire.

Par ailleurs, les PCB2 peuvent prendre en charge des dossiers de ménages qui semblent fragiles ou en difficulté transférés directement par des créanciers. Pour ce faire, ils devront mettre en place au préalable des conventions avec chaque créancier. Ces conventions fixeront le cadre des relations qu'ils pourraient développer dans le temps, ainsi que la contribution financière du créancier, qui tient compte d'une estimation du nombre de dossiers apportés pendant l'année. A noter que des accords entre les créanciers bancaires et des PCB2 sont déjà opérationnels depuis plusieurs années ou ont été récemment signés lors de la mise en œuvre de la charte AFECEI.

Enfin, ce réseau est coordonné et animé par une tête de réseau portée dans un premier temps par l'équipe projet associant le secrétariat général à la modernisation de l'action publique. L'appel à candidature décrit les rôles de trois entités pivot de ce nouveau réseau : la tête de réseau, le PCB1 et le PCB2.

T9. Points clés des travaux de définition des points conseil budget

Organisation et dates clés	Missions ou actes métiers des trois rôles centraux
<p>Novembre 2012 : recommandation de la mise en place de points conseil budget sur l'ensemble du territoire</p> <p>21 janvier 2013 : inscription de cette</p>	<p>Les services rendus par la tête de réseau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le partage d'informations et de pratiques, un soutien à chaque PCB, la communication... • La poursuite du développement et de la mise à disposition des

²¹ https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/20150911_Appel_a_candidatures_PCB.pdf

²² Fournisseurs d'énergie, de téléphonie, bailleurs, administrations (Trésor Public, caisse des écoles,...), établissements de crédit, etc.

²³ cf. les missions de médiation remplies actuellement par l'Association pour la fondation CRESUS (depuis la plateforme de Strasbourg).

<p>recommandation parmi les 61 mesures retenues dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale</p> <p>Octobre 2013 : remise par l'ANSA du rapport sur l'état des lieux des dispositifs existants en matière de prévention du surendettement</p> <p>Janvier 2014 : remise au Premier ministre du rapport du groupe de travail de préfiguration des PCB, présidé par Bernard Comolet et Arthur Lhuissier</p> <p>Septembre 2015 : Emission d'un appel à candidature dans le cadre de l'expérimentation des PCB</p> <p>14 novembre 2015 : réception des candidatures et dépouillement</p> <p>14 janvier 2016 : désignation des candidats retenus</p> <p>29 février 2016 : lancement officiel de l'expérimentation</p>	<p>PCB du système d'information qui servira d'outil de gestion, de suivi des dossiers et de reporting</p> <p>Les actes métiers réalisés par le PCB1</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil (physique et téléphonique, réponse aux messages électroniques), du conseil et de l'information • Le diagnostic de la situation de la personne et l'orientation vers une solution adaptée • La co-construction du budget à atteindre, l'accompagnement budgétaire – suivi du parcours du bénéficiaire • L'aide à l'ouverture de droits et la mise en relation avec des partenaires locaux • L'accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement • L'orientation vers des PCB2 dans le cas d'interventions probables auprès des créances <p>Les actes métiers réalisés par le PCB2</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'accueil a minima téléphonique, la réponse aux messages électroniques, du conseil et de l'information • L'orientation vers une solution adaptée • Le diagnostic de la situation de la personne, la co-construction du budget à atteindre, l'accompagnement budgétaire – suivi du parcours du bénéficiaire : il est recommandé d'être en mesure d'effectuer l'accompagnement vers l'ouverture de droits • L'accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement • L'intervention auprès des créanciers
---	--

Sources : Rapport du groupe de travail Soulage (novembre 2012), rapports d'évaluation du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale
Référence : https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/20150911_Appel_a_candidatures_PCB.pdf

1.4.5 Une nouvelle feuille de route pour la période 2015 - 2017

Le gouvernement a complété le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale d'une **feuille de route 2015 - 2017**²⁴. Cette feuille de route publiée le 3 mars 2015 met l'accent sur un sixième principe²⁵, à savoir l'**accompagnement**. Elle précise trois actions en matière de prévention et de lutte contre le surendettement :

- Action #15. Mettre en place progressivement les points conseil budget en commençant par une expérimentation dans trois régions dès 2015.

Ce sont finalement **quatre régions** qui seront retenues. L'expérimentation a démarré début 2016 (cf. chapitre 4.3).

- Action #16. En fonction des résultats du groupe de travail sur le registre national des crédits aux particuliers, améliorer le fichier négatif existant ou mettre en place une nouvelle forme de registre national de crédits aux particuliers.

Cette action est a été **clôturée** avec la remise au mois de juin 2015 du rapport de ce groupe de travail à Monsieur Michel Sapin, Ministre des Finances et des Comptes publics.

- Action #17. Développer les compétences financières et budgétaires tout au long de la vie.

²⁴ Source : http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/DP_Feuille_de_route_2015-2017_plan_pauvrete.pdf

²⁵ Les cinq grands principes qui ont présidé à l'adoption du plan sont les suivants : objectivité, non stigmatisation, participation, juste droit et décloisonnement des politiques sociales.

La feuille de route précise qu' « *une stratégie nationale d'éducation financière sera définie sur la base des préconisations du président du Comité consultatif du secteur financier, Emmanuel Constans, qui a remis un rapport au gouvernement en février 2015* ».

Lors des entretiens, nous avons noté une forte attente de tous les acteurs sur les suites qui seront données à ce rapport. Le développement des compétences financières et budgétaires fait l'unanimité. Même si ce sujet est en lien avec les points conseil budget, il devient urgent que les pouvoirs publics entrent dans une phase opérationnelle en ciblant des actions visibles et symboliques, notamment en lien avec l'Éducation nationale pour les plus jeunes et pour les étudiants, ou avec les centres d'apprentissage. Les technologies actuelles permettraient de mettre en place rapidement des outils utilisables par le plus grand nombre de nos concitoyens.

Ces trois actions ont été étudiées dans la contribution du CNLE au suivi du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale publiée le 19 février 2016²⁶.

1.5 En synthèse

Les réformes intervenues sur la période 2010–2015 en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement sont **sans précédent**. Elles sont le résultat d'un **effort important et constant** de concertation entre toutes les parties prenantes. Elles ont donné lieu à des projets informatiques **d'ampleur** au sein des établissements de crédit.

La directive européenne sur les contrats de crédit à la consommation (DCC) a été **très largement complétée** par des mesures sur le crédit renouvelable et sur la distribution sur le lieu de vente et par des moyens de vente à distance. Toutes les dimensions du modèle économique ont été touchées. La loi résultante du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation (LCC) est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2011. De nouvelles mesures ont été ajoutées dans la loi relative à la consommation du 17 mars 2014. Les derniers textes d'application sont applicables depuis le mois de décembre 2015. Ils concernent l'offre alternative au crédit renouvelable à partir de 1 000 euros sur le lieu de vente ou via des moyens de vente à distance.

Les travaux sur la réforme en matière de prévention du surendettement ont démarré au dernier trimestre 2012, c'est-à-dire après la mise en œuvre de la LCC. Ils trouvent leur origine dans le **rapport Soulage** rédigé en amont de la Conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale du mois de décembre 2012. L'objectif recherché est de détecter et de traiter le plus en amont possible les difficultés financières d'un ménage afin d'éviter le dépôt d'un dossier de surendettement à la Banque de France. Le dispositif conçu à cet effet repose sur la mise en œuvre de la charte AFCEI par les établissements de crédit et sur l'expérimentation des points conseil budget.

Rappelons que ces deux grandes réformes sont **très liées** puisqu'elles visent à encadrer le crédit à la consommation et à freiner son développement inadapté pour les ménages rencontrant des difficultés financières. L'année 2016 sera la première année où toutes les mesures prises seront entrées en vigueur.

²⁶ <https://www.cnle.gouv.fr/Contribution-du-CNLE-au-suivi-du.html>

Les principaux points des réformes du crédit à la consommation

- **La réforme de l’usure** : dorénavant, les seuils de l’usure sont présentés par tranche de montant et non plus par catégorie de crédits pour élargir l’accès des consommateurs au prêt personnel et pour cantonner le crédit renouvelable sur des tranches de montant inférieures à 6 000 euros, voire à 3 000 euros (se reporter au chapitre 3.1).
- Les montants concernés sont compris **entre 200 euros et 75 000 euros**.
- **De nouvelles sécurités à l’entrée en crédit** comme l’obligation pour le prêteur de vérifier la solvabilité de l’emprunteur et de consulter le fichier FICP qui recense les incidents de remboursement sur les crédits des particuliers, **ou en cours d’amortissement du crédit renouvelable** avec la vérification de la solvabilité des emprunteurs ayant souscrit un crédit renouvelable il y a trois ans ou plus.
- **Des contraintes fortes supplémentaires sur le lieu de vente ou pour les moyens de vente à distance** avec la remise obligatoire de la fiche de dialogue, l’obligation pour l’emprunteur de fournir des justificatifs pour des crédits dont le montant est supérieur à 3 000 euros et l’obligation de proposer une alternative au crédit renouvelable pour un montant d’achats de biens ou de prestations de services supérieur à 1 000 euros (se reporter au chapitre 3.3).
- **Des mesures pour éviter** que le consommateur ne souscrive un crédit renouvelable ou déclenche une utilisation (ou tirage) **sans s’en rendre compte**, et que le crédit renouvelable ne se rembourse sur de trop longues durées (se reporter aux chapitres 3.2, 3.3 et 3.4).
 - L’obligation d’une durée de remboursement maximum pour garantir un remboursement minimum du capital emprunté.
 - La suspension au bout d’un an d’un compte de crédit renouvelable inactif.
 - La déliaison partielle entre les cartes de crédit et les cartes de fidélité.
 - La mise en place d’une option comptant par défaut pour les cartes de crédit ayant des avantages de toute nature.
 - L’interdiction de moduler les commissions payées aux vendeurs selon qu’ils distribuent du crédit renouvelable ou *amortissable* (éviter que les vendeurs ne soient incités à orienter systématiquement les consommateurs vers le crédit renouvelable).

Les trois mesures-phares en matière de prévention du surendettement

- #1. La création et la mise en place de l’Observatoire de l’inclusion bancaire au mois de septembre 2014.
- #2. La mise en place des mécanismes de détection précoce des difficultés financières au travers de la charte AFECEI à partir du mois de novembre 2015 (se reporter au chapitre 4.2).
- #3. Le développement du réseau de points conseil budget avec le lancement d’une expérimentation sur quatre régions administratives à compter du mois de janvier 2016 (se reporter au chapitre 4.3).

La publication de trois rapports de référence

- La publication en juillet 2011 du rapport de préfiguration sur la création du registre national des crédits aux particuliers, puis celle en juin 2015 du rapport Constans sur le même registre national des crédits aux particuliers jugé non conforme par le Conseil constitutionnel le 13 mars 2014.
- La publication en décembre 2014 de l’étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France.

- La publication en janvier 2015 du rapport du groupe de travail sur CCSF sur la définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière.
Ce troisième rapport est en attente des réponses des pouvoirs publics sur un plan d'actions opérationnelles.

2. L'évolution du marché du crédit à la consommation en France

2.1 Les caractéristiques du marché du crédit à la consommation en France de 2010 à 2015

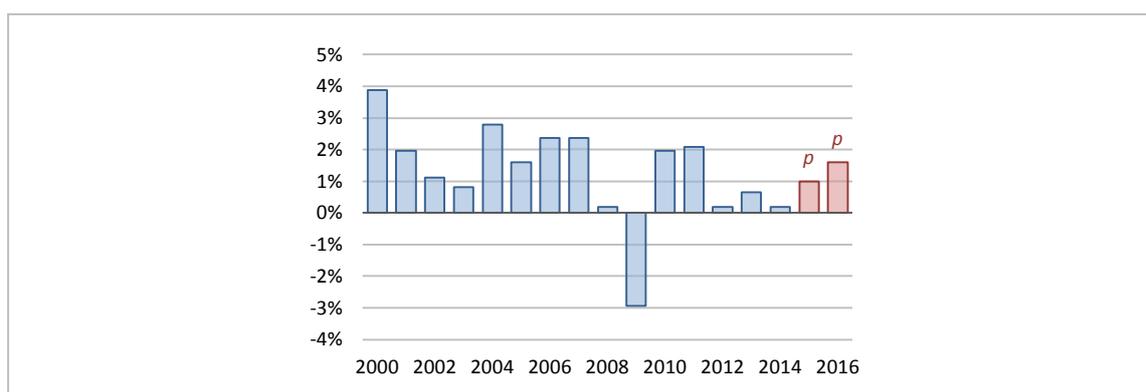
2.1.1 Un environnement économique morose en France²⁷

En 2015, l'économie française n'avait toujours pas retrouvé un rythme de croissance soutenu depuis son décrochage de 2008. Après un rebond du PIB en 2010 (+2 %), l'éclatement de la crise des dettes souveraines a étouffé la reprise dès l'été 2011, même si bénéficiant d'un effet de base, la croissance a toutefois atteint 2,1 % cette année-là. La production nationale, pénalisée par la consolidation des comptes publics et une demande asthénique, tant à l'intérieur du pays qu'à l'extérieur, n'a en conséquence que très faiblement progressé en 2012, 2013 et 2014 (+0,3 % en moyenne annualisée).

Néanmoins, le climat des affaires s'est amélioré tout au long de l'année 2015 grâce à une conjonction de facteurs exogènes : la chute des cours du pétrole, le recul des prix des matières premières, un redémarrage de la demande européenne et la dépréciation de l'euro. La reprise française est malgré cela poussive et fragile. La croissance de l'économie a avoisiné 1 % en 2015 et devrait modestement s'accélérer en 2016.

G2. Evolution de la croissance économique française

(variation annuelle du PIB en volume)



Sources : Insee, prévisions Asterès

²⁷ Le chapitre a été rédigé par le cabinet Asterès.

2.1.2 Le recours à l'endettement des Français est relativement bas²⁸

Le pouvoir d'achat par ménage se redresse lentement depuis 2014, après trois années consécutives de repli. Lesté par la montée du chômage, l'atonie des revenus et un renforcement des prélèvements obligatoires, il s'était replié de 3 % entre 2010 et 2013. Le ralentissement de l'inflation, de +2 % en 2012 à 0 % en 2015, renforcé par la chute des cours du pétrole (-55 % en 2014), explique sa reprise, somme toute modérée, en 2014 (+0,4 %) et en 2015. La hausse du chômage demeure à ce jour l'un des principaux freins au pouvoir d'achat des Français. Au troisième trimestre 2015, le chômage concernait 10,6 % de la population active, contre 10,4 % un an plus tôt et 9,2 % cinq ans auparavant.

Contrepartie logique d'une capacité d'achat stagnante, la consommation des ménages est atone depuis 2010 : elle n'a progressé que de 0,3 % par an en moyenne de 2010 à 2014, contre + 1,8 % au cours des années 2000.

T10. Chiffres-clés sur le crédit à la consommation et son environnement économique

(chiffres à fin 2014)

<i>Dette des ménages</i>	Dette totale des ménages	Taux d'endettement ¹	Encours de crédits à la consommation	Encours de crédit renouvelable
	1 179,8 Md€	55,3 %	147,7 Md€	21,7 Md€
<i>Environnement macroéconomique</i>	PIB	Consommation	Population	Taux de chômage
	2 132,4 Md€	1 139,0 Md€	66,3 millions	10,6 % ²

¹ Dette totale des ménages / PIB

² Moyenne annuelle

Sources : INSEE, Banque de France

Suite à un recul marqué en 2012 (-8,5 %) et en 2013 (-5 %), les achats automobiles des Français étaient en 2015 encore nettement inférieurs à leur niveau de 2010 (-9 % sur les 10 premiers mois de l'année). Les immatriculations de voitures neuves se maintiennent à un niveau particulièrement bas, avec une moyenne mensuelle de 157 000 véhicules de 2011 à 2015, contre 176 000 au cours des années 2000. Grâce aux commandes des entreprises, les immatriculations ont néanmoins amorcé un mouvement de reprise l'an passé (+6,2 % sur les 11 premiers mois).

La consommation de certains autres biens a néanmoins évolué favorablement au cours des cinq dernières années. C'est le cas en particulier des biens d'équipement du logement. Leurs achats ont augmenté de plus de 4 % par an en moyenne entre 2010 et 2015.

D'après l'Observatoire des crédits aux ménages (OCM) établi à partir de la sollicitation de 13 000 ménages, le crédit aux particuliers (immobilier, consommation) en 2015 a connu une baisse de -8,5 % depuis 2010. Le crédit à la consommation recule de 17,9 %. Les cartes de magasin chutent elles de 42,9 % et le crédit sur le lieu de vente (via un vendeur) de 23 %. Sur la même période, le pourcentage de ménages ayant recours au découvert bancaire augmente de 3,2 %.

²⁸ Ce chapitre a été co-rédigé avec le cabinet Asterès.

2.1.3 Le crédit à la consommation en France s'essoufle depuis 2010

Les statistiques disponibles

Les statistiques périodiques sur le crédit à la consommation proviennent de **deux sources distinctes** : la Banque de France et l'ASF. Elles sont disponibles sur les sites Internet de ces deux entités^{29 30}. La Banque de France couvre l'intégralité des établissements de crédit, tandis que l'ASF uniquement ses adhérents, c'est-à-dire *a priori* les établissements non bancaires, souvent appelés des spécialisés. Toutefois, les données de trois établissements de crédit adhérents de l'ASF peuvent être classées avec celles des banques parce que leur mode de distribution du crédit à la consommation est identique à celui du canal bancaire : Natixis Financement (qui porte les encours de crédit renouvelable des banques du groupe BPCE dans son bilan), Sogéfinancement (établissement de crédit codétenu par la Société Générale et par Franfinance³¹) et de La Banque Postale Financement (établissement de crédit codétenu par La Banque Postale et par Franfinance). L'activité de ces trois établissements atténue le mouvement baissier observé chez les adhérents de l'ASF sur le crédit à la consommation. Il n'est donc pas possible d'avoir la vision de ce marché sous l'angle strictement bancaire.

Les périodes couvertes, les sources des données, les modes d'alimentation, les périmètres ou les définitions des items mesurés peuvent différer entre la Banque de France et l'ASF. Le montant des encours de crédits affectés est fortement divergent entre ces deux entités : 15,2 milliards d'euros pour la Banque de France³² contre 20,2 milliards d'euros pour l'ASF à fin septembre 2015, mais La Banque de France isole les créances titrisées et pas l'ASF. Aussi, les réconciliations sont rendues **difficiles**, voire impossibles.

La Banque de France et l'ASF publient des données d'encours en montant par forme juridique, ce qui permet d'observer les évolutions produit par produit. Ces données sont trimestrielles. L'ASF les enrichit de données mensuelles, semestrielles et annuelles. Seule l'ASF communique les nombres de contrats.

Pour avoir une vision claire du marché du crédit à la consommation, l'étude des encours doit être complétée d'une étude de la production de nouveaux crédits à la consommation, c'est-à-dire des flux d'activité nouvelle, en nombre et en montant. Cette photographie est disponible :

- tous les mois sur le site Internet de la Banque de France, sur l'ensemble du marché français, pour les crédits *amortissables*³³ et hors crédits renouvelables.
- sur le périmètre des adhérents de l'ASF, pour l'ensemble des produits de crédit à la consommation avec une périodicité identique à celle des encours.

Mise à part la production de crédits renouvelables, il n'est pas possible sauf à interroger l'ensemble des établissements de crédit d'avoir une estimation du poids des banques, et par voie de conséquence des spécialisés, sur le marché du crédit à la consommation en France.

²⁹ Webstat pour la Banque de France <http://webstat.banque-france.fr/fr/browse.do?node=5384673>

³⁰ La rubrique Statistiques pour l'ASF : <http://www.asf-france.com/statistiques/>

³¹ Etablissement de crédit spécialisé détenu par la Société Générale.

³² L'intitulé de la série est « encours de crédit à la consommation, prêts personnels affectés et ventes à tempérament (crédits sur le lieu de vente) ». Compte tenu de leurs caractéristiques et pour une meilleure compréhension du marché, les statistiques de chacune de ces deux catégories de crédits à la consommation devraient être isolées, tant pour l'encours que pour la production nouvelle.

³³ Hors locations avec option d'achat.

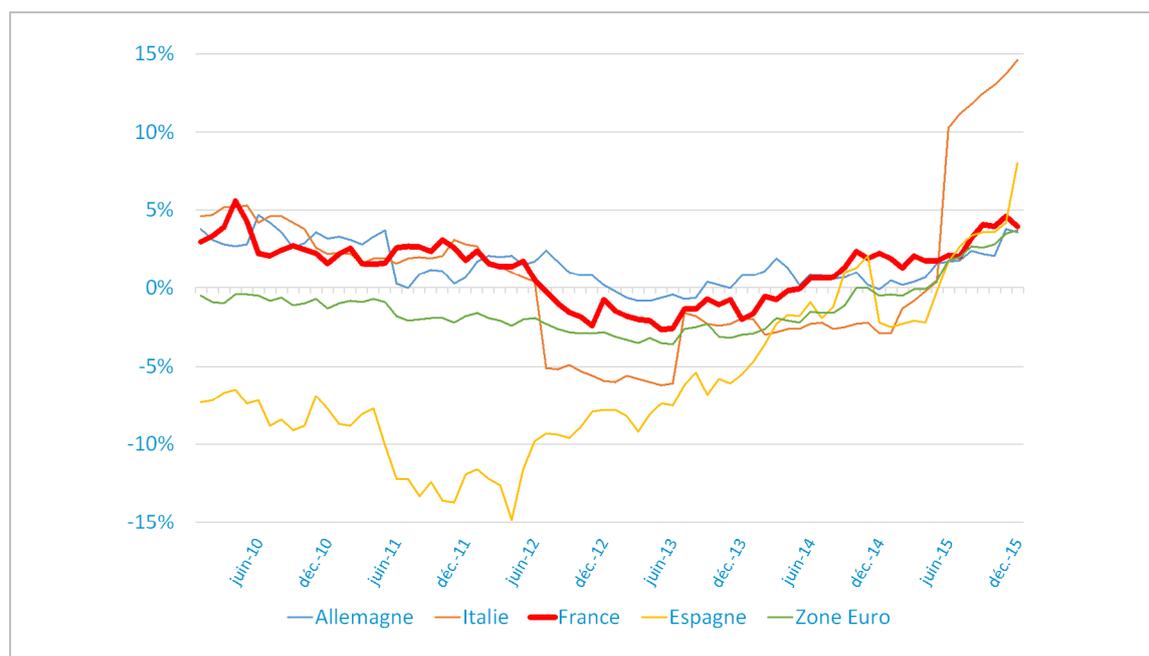
L'ASF procède également par enquête semestrielle auprès de ses adhérents pour suivre la production de crédits renouvelables par mois, par nombre et par montant. Cette enquête a été mise en place pour suivre l'impact de la LCC. Les résultats sont diffusés au grand public par voie de communiqué de presse.

Un marché qui semble se redresser récemment après une période de baisses³⁴

Les encours des crédits à la consommation ont connu de 2011 à 2013 leurs premières baisses annuelles depuis le début du suivi statistique par la Banque de France en 1993. Elles résultent à la fois d'un durcissement réglementaire, d'une chute des achats de voitures, de l'atonie de la consommation et de la montée du chômage. Il est acquis que la solvabilité des ménages se dégrade avec la montée du chômage, ce qui a un impact négatif sur la demande et sur la production de crédits à la consommation, d'autant plus que les conditions d'octroi de crédit ont, dans le même temps, eu tendance à se durcir pour éviter une augmentation du coût du risque. Outre les effets des lois développés ci-après dans ce rapport, d'autres facteurs ont pu jouer sur cette contraction sans qu'il soit possible d'en mesurer les impacts : les contraintes en matière d'allocation des fonds propres ou de besoin de liquidité, la baisse des prix de biens durables, le développement d'un marché de l'occasion, l'émergence de nouvelles formes de consommation, ou les mesures incitatives des pouvoirs publics.

G3. Evolution de la croissance économique française

(variation annuelle du PIB en volume)



Sources : Insee, prévisions Asterès

Dans le sillage de la reprise de l'économie nationale, l'encours a rebondi fin 2014 et début 2015. En décembre 2015, il était de 153,1 milliards d'euros ; un montant en hausse de 3,6 % sur un an. Le taux de croissance des encours de crédits à la consommation constaté en fin de période était supérieur à celui de la zone Euro (+2,6 %). Outre l'Italie, l'Espagne semble connaître un rebond plus important que la France à fin 2015.

³⁴ Le chapitre a été rédigé en collaboration avec le Cabinet Asterès.

Toutes les catégories de crédits à la consommation ne bénéficient toutefois pas de cette reprise. Les encours suivent logiquement la production des crédits à la consommation.

Au niveau des adhérents de l'ASF, la production s'est contractée de 2,2 % par an en moyenne de 2010 à 2013 avant de se redresser timidement 2014 (+1,2 %) et plus nettement en 2015 (+5,9 %). Si l'on s'en tient à l'ensemble des établissements de crédit, la hausse de la production de crédits *amortissables* est de 16,7 % entre 2014 et 2015 (respectivement 47,5 milliards d'euros et 55,3 milliards d'euros). Sur la même période, l'encours³⁵ ne progresse que de 4,7 %. Le taux de rotation³⁶ pour cette typologie de crédit est de 1,9, c'est-à-dire comparable à celui du crédit renouvelable, alors qu'il devrait être supérieur à 2,5. Est-ce dû à un phénomène de rachat d'encours ou à un raccourcissement des durées des crédits *amortissables* ? En l'absence de données plus détaillées sur l'encours de crédits à la consommation titrisés et sur celui des rachats de crédits, il n'est pas possible d'en expliquer les causes.

Toujours selon l'ASF, la production de crédits pour l'achat d'une voiture neuve a poursuivi son déclin initié en 2011 (-3,1 % en 2015). Un transfert semble néanmoins s'opérer au bénéfice de la location avec option d'achat ou LOA (+ 46,7 % en 2015), ou des crédits pour l'acquisition d'automobiles d'occasion. Après plusieurs années de baisse, ces crédits progressent depuis 2012 et leur croissance s'est sensiblement accélérée en 2014 (+5,3 %) et 2015 (+7 %).

La production de crédits pour le financement de biens d'équipement du foyer s'est quant à elle sensiblement contractée de 2010 à 2014 (-15,5 % sur les quatre années), mais elle a su accompagner la reprise de l'économie française en 2015 (+3,9 %).

Selon les données de la Banque de France, la part de l'encours de crédit renouvelable dans le total du crédit à la consommation a perdu 15,6 points entre 1998 et 2015, passant de 28,6 % à 13 %, et surtout 10,2 points entre 2007 et 2015. L'encours des crédits renouvelables a chuté de 27 % entre 2010 et 2015. Les dernières données n'indiquent aucun ralentissement de cette tendance. Bien qu'une stabilité de l'encours avait été observée en 2010 et au premier semestre 2011, l'entrée en vigueur de la LCC en mai 2011 et la dégradation de la conjoncture macroéconomique à l'été 2011 ont compromis les possibilités de reprise. Depuis, cet encours chute de manière continue. L'amélioration de l'environnement économique en 2015 n'y a rien changé.

T11. Encours de crédit à la consommation en France à fin décembre 2007, 2011 et 2015 par catégorie de crédits

(montants exprimés en milliards d'euros et les poids en pourcentage)

Catégories de crédits	Fin décembre 2007		Fin décembre 2011		Fin décembre 2015	
	Montant	Poids	Montant	Poids	Montant	Poids
TOTAL	137,5	100	149,2	100	153,1	100
dont prêt personnel	68,7	50,0	74,1	49,7	74,0	48,3
dont crédit renouvelable	31,9	23,2	26,9	18,0	20,0	13,1

³⁵ incluant les encours de crédits à la consommation titrisés qui représentent 16,1 milliards d'euros à fin décembre 2015.

³⁶ Le taux de rotation est égal au ratio entre l'encours et la production d'une catégorie de crédits. Ce ratio donne le facteur multiplicateur à appliquer sur le montant de la production de nouveaux crédits pour reconstituer l'encours : combien d'années de production de nouveaux crédits faut-il pour obtenir le montant d'encours ?

dont crédit affecté	19,5	14,2	15,7	10,5	14,6	9,5
dont crédit-bail et opérations assimilées (LOA)	3,7	2,7	5,1	3,4	7,1	4,6
dont avance sur comptes débiteurs	6,6	4,8	7,2	4,8	7,6	5,0
dont autres crédits trésorerie (dont différés de paiement)	7,1	5,2	12,2	8,2	13,6	8,9
dont titrisation	0	0	8,0	5,4	16,1	10,5

Source : Banque de France

2.2 Les chiffres clés de l'activité de crédit à la consommation de notre échantillon

Les chiffres ci-après s'appuient sur ceux communiqués par les établissements de crédit qui ont répondu au questionnaire détaillé diffusé dans le cadre de cette étude. Notre échantillon représente 95 % du marché du crédit à la consommation³⁷ en France en termes d'encours.

2.2.1 L'encours et la production des prêts personnels progressent de 2010 à mi-juin 2015

Le prêt personnel qui inclut les rachats de créances qui entre dans la catégorie des crédits à la consommation ne pèse plus que 48,3 %³⁸ des encours de crédits à la consommation au mois de décembre 2015. Ce marché est dominé par les banques qui représenteraient 54,1 % du marché³⁹. Il est notamment porté par l'arrivée de La Banque Postale en avril 2011 et par les établissements de crédit spécialisés qui sont de plus en plus présents sur ce marché. Chez les adhérents de l'ASF, le prêt personnel progresse globalement en encours (+8,2 %) entre fin 2010 et septembre 2015. Pour rappel, l'activité crédit à la consommation de La Banque Postale est intégrée dans les statistiques de l'ASF, ce qui explique en partie ce phénomène. Sa distribution semble également avoir progressé dans les réseaux bancaires sur la même période (+4,3 %). L'augmentation de la production est de 15 % entre fin 2010 et fin 2014.

T12. Tableau de bord du prêt personnel de notre échantillon

Items	2010	mai 2011 – avril 2012	Juillet 2014 – juin 2015 ³
Encours¹	64,7 Md€	65,4 Md€	70,1 Md€
<i>Nombre de contrats</i>	<i>8,5 millions</i>	<i>8,7 millions</i>	<i>8,6 millions</i>
<i>Montant moyen par contrat</i>	<i>7 578 €</i>	<i>7 497 €</i>	<i>7 570 €</i>
<i>Taux d'intérêt moyen</i>	<i>5,63 %</i>	<i>5,68 %</i>	<i>4,89 %</i>
Nouvelle production annuelle	23,5 Md€	25 Md€	28,8 Md€

³⁷ Ne sont pris en compte que le prêt personnel, le crédit renouvelable, le crédit affecté et la location avec option d'achat (LOA).

³⁸ Données de la Banque de France (hors créances titrisées).

³⁹ Ce chiffre est en réalité supérieur parce qu'il y a des établissements qui ont un mode de distribution bancaire du crédit à la consommation parmi les adhérents de l'ASF (i.e. 45,9 % de part de marché).

	2,67 millions	2,68 millions	2,96 millions
Nombre de nouveaux contrats	2,67 millions	2,68 millions	2,96 millions
Montant moyen d'un nouveau contrat	8 809 €	9 314 €	9 733 €
Nouveaux contrats inférieurs ou égaux à 3 000 € en nombre	23,1 %	23,4 %	24,1 %
Nouveaux contrats souscrits à distance en nombre	17,9 %	22,4 %	21,0 %
Nouveaux financements automobiles en nombre²	23,7 %	22,1 %	29,6 %

¹ Il s'agit d'encours bruts

² Ces chiffres sont probablement en-dessous de la réalité parce que des banques ne conservent pas dans leurs bases de données la finalité du financement.

³ Notre échantillon est plus complet que celui du rapport 2012. Ce qui peut expliquer des écarts en valeur (montant, unité).

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

Plus de 29,6 % des nouveaux prêts personnels concernent le financement d'automobile pour les particuliers, mais ce ratio diffère d'un groupe bancaire à l'autre.

On note que les canaux à distance se développent progressivement au détriment de l'agence bancaire, tandis que le montant moyen accordé augmente de 4,5 % et se rapproche des 10 000 euros.

2.2.2 Le crédit renouvelable décroche depuis 2007

L'encours et la production de crédit renouvelable décroche en revanche depuis 2010 voire bien avant. Comme le souhaitait le législateur, le crédit renouvelable s'est repositionné de manière claire sur des petits montants et des durées courtes :

- Le montant moyen d'ouverture d'un compte de crédit renouvelable est plus faible qu'auparavant : 2 840 euros en juin 2015 contre 2 940 euros fin avril 2012. Il se recentre progressivement sur des montants plus faibles.
- L'encours moyen par compte de crédit renouvelable stagne, voire baisse pour des prêteurs : 1 410 euros en moyenne pour notre échantillon à fin juin 2015 contre 1 422 euros fin avril 2012.
- Les taux d'intérêt à l'ouverture et sur l'encours sont aussi en baisse : 10,57 % contre 14,09 % fin avril 2012.

Le consommateur est globalement gagnant puisque cette évolution en taux d'intérêt, combinée à la réduction de la durée de remboursement, a une incidence directe sur la baisse du montant des intérêts qui lui est facturé.

- Les augmentations de plafond (montant accordé ou montant consenti) en cours de vie du contrat restent très faibles en pourcentage par rapport à 2010 : 16 ‰ à fin juin 2015 contre 28 ‰ à fin 2010.

Ce repositionnement s'est opéré dans un contexte économique morose. L'activité de crédit renouvelable a très fortement décroché. Tout d'abord, le nombre total de comptes de crédit renouvelable ouverts et déclarés à fin juin 2015 par les prêteurs de notre échantillon était de 29,6 millions d'unités, soit une baisse de 7,5 millions d'unités en moins de trois ans.

T13. Tableau de bord du crédit renouvelable de notre échantillon

Items	2007 ¹	2010 ²	Mai 2011 – avril 2012 ²	juillet 2014 – juin 2015
Encours	32,7 Md€	27,4 Md€	24 Md€	20,0 Md€ ⁶

Nombre de comptes de crédit renouvelable	43,2 millions	42,4 millions	37,1 millions	29,6 millions
<i>dont comptes actifs recensés</i>	<i>20 millions</i>	<i>20,2 millions</i>	<i>16,9 millions</i>	<i>15,2 millions</i>
Comptes ouverts il y a plus de 5 ans	53,5 %	50,7 %	52,8 %	47,3 %
Encours moyen par compte	1 500 €	1 360 €	1 422 €	1 410 €
Taux d'intérêt annuel moyen	15,69 %	15,41 %	14,09 %	10,57 %
Nouvelle production annuelle	20,1 Md€	17,2 Md€	16 Md€	-
Plafond moyen par compte	3 000 €	3 280 €	2 940 €	2 840 €
Demandes d'ouvertures	10 millions	7,9 millions	6,8 millions	5,8 millions⁵
Ouvertures effectives	5,5 millions	4,1 millions	3,5 millions	3,7 millions⁵
Taux d'ouverture	55 %	52,1 %	51,7 %	53,3 %
Comptes ouverts avec un plafond inférieur ou égal à 3 000 €³	71,7 %	72,5 %	77,5 %	77,9 %
Utilisations inférieures ou égales à 250 €⁴	80,6 %	85,4 %	84,8 %	95,1 %
Utilisations inférieures ou égales à 3 000 €³	0,9 %	0,5 %	0,5 %	0,1 %
Fermetures de comptes de crédit renouvelable	4,2 millions	4,1 millions	7,1 millions	3,5 millions⁵
<i>Part liée à la non reconduction à la date anniversaire</i>	<i>3,4 %</i>	<i>9,2 %</i>	<i>10,3 %</i>	
<i>Part liée à une inactivité de plus de 3 ans</i>	<i>58,4 %</i>	<i>62 %</i>		
<i>Part liée à une inactivité de plus de 2 ans</i>			<i>57,2 %</i>	
Réaménagements	15 ‰	9 ‰	4 ‰	3 ‰
Augmentation de plafond	20 ‰	28 ‰	8 ‰	16 ‰
Réduction de plafond	2 ‰	10 ‰	17 ‰	39 ‰
Suspension du droit d'utilisation	143 ‰	16 ‰	85 ‰	59 ‰

¹ Les chiffres de cette colonne sont extraits du rapport 2008.

² Les chiffres de cette colonne sont extraits du rapport 2012.

³ En 2008, la limite supérieure était fixée à 2 999 euros.

⁴ En 2008, la limite supérieure était fixée à 299 euros.

⁵ Avertissement : L'IR des fermetures sur la période juillet 2014 – juin 2015 est très nettement inférieur à celui de la période mai 2011 – avril 2012 (64 % vs 95 %).

⁶ Données de la Banque de France

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

Le taux de comptes actifs⁴⁰ est quant à lui de 51,3 %, soit un nombre de comptes de crédit renouvelable actifs de 15,2 millions d'unités. Ce taux était de 47,6 % en 2010. Cette augmentation est notamment liée au passage de 3 ans à 2 ans du délai d'inactivité à partir duquel un compte de crédit renouvelable est clôturé. Cette mesure est également à l'origine du rajeunissement du portefeuille de comptes de crédit renouvelable, même s'il reste globalement ancien. 35,7 % des comptes ouverts à fin juin 2015 ont moins de 3 ans contre 31,2 % à fin avril 2012, et 47,3 % plus de 5 ans contre 52,8 % à fin avril 2012.

Les montants moyens accordés⁴¹ à fin juin 2015 sont relativement faibles. 46,4 % de ces montants sont inférieurs à 1 525 euros (au lieu de 41,5 % à fin avril 2012 et de 38,2 % en 2010), et 22,1 % supérieurs ou égaux à 3 000 euros (au lieu de 27,5 % en 2010).

Rappelons que, pour être pertinente, l'analyse des utilisations (ou tirages) doit distinguer les premières utilisations de l'intégralité des utilisations. En règle générale, le montant de la première utilisation est très nettement supérieur à celui des utilisations ultérieures. Les premières utilisations réalisées à l'ouverture du compte de crédit renouvelable

⁴⁰ Par comptes actifs, on entend les comptes de crédit renouvelable qui ont fait l'objet d'une utilisation qu'elle soit à crédit, au comptant ou à débit différé.

⁴¹ Appelés également plafonds, montants consentis ou capital maximal autorisé.

sont souvent liées à un premier achat conséquent en magasin ou sur un site marchand, ou à des besoins de trésorerie élevés.

Les montants des utilisations sont très faibles en 2015, tout comme en 2007 ou en 2012. Plus de 95 % des utilisations sont inférieures à 250 euros à fin juin 2015. Ce chiffre était de 85 % à fin avril 2012. Enfin, il passe à 98,1 % pour des utilisations de moins de 500 euros contre 92,4 % en 2010. Les utilisations à plus de 3 000 euros représentent moins de 0,1 % de l'ensemble des utilisations (0,5 % en 2010 et fin avril 2012).

L'encours moyen à fin juin 2015 est de 2 253 euros pour les clients d'une banque (2 362 euros en 2012) et de 1 166 euros pour les clients d'un établissement de crédit spécialisé (1 249 euros en 2012).

T14. Typologie et fréquence des utilisations de comptes de crédit renouvelable actifs via une carte

(sur une année)

Type d'établissement de crédit	Utilisations à crédit			Utilisation au comptant ou à débit différé		
	Nombre	Montant unitaire	Total annuel	Nombre	Montant unitaire	Total annuel
Banques	1,8	307	540	-	-	-
Établissements de crédit spécialisés	2,9	244	709	7,2	68	491
Établissements de crédit spécialisés liés à un distributeur	0,9	480	445	59,6	27	1 610

NB : Les montants sont exprimés en euros.

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

Le tableau ci-dessus confirme que les utilisations à crédit sont inférieures en moyenne à 500 euros, et que celles au comptant ou à débit différé sont d'un montant encore plus faible (moins de 70 euros). Ce constat a été confirmé lors des entretiens avec les établissements de crédit.

A l'instar de ce que soulignait la Banque de France dans son Bulletin du mois de novembre 2015⁴², il existe deux formes de crédit renouvelable :

- un crédit renouvelable de petits montants principalement distribué sur les lieux de vente et destiné à une clientèle modeste pour financer un achat.
- un crédit renouvelable de montants plus élevés principalement distribué en agence ou à distance et destiné à une clientèle aisée parce que jugée solvable au regard des montants engagés.

T15. Caractéristiques du crédit renouvelable distribué par les banques et celui distribué par les spécialisés sur la période juillet 2014 – juin 2015

Items	Banques	Spécialisés
Encours moyen par compte actif de crédit renouvelable	2 253 €	1 166 €

⁴² Pour plus de détails, se reporter au document référencé ci-après : https://www.banque-france.fr/fileadmin/user_upload/banque_de_france/publications/BDF_202_2_Credits_consommation_WEB.pdf

Capital (maximal) consenti à la souscription	4 608 €	1 877 €
Montant moyen de la 1ère utilisation	3 104 €	668 €
Montant moyen de la réutilisation (tirage)	226 €	75 €

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

2.2.3 L'encours et la production de crédits affectés sont également en repli

Le crédit affecté est distribué quasi-exclusivement par les établissements de crédit spécialisés. Il apparaît distinctement dans les statistiques de production ou d'encours de l'ASF. Il est lié à l'achat de biens ou de prestations de services particuliers. Un groupe bancaire déclare toutefois recourir à cette catégorie de crédit à la consommation.

Le crédit affecté joue un rôle important dans le soutien de l'économie et, pourtant, il est rarement mis en avant dans les études ou dans les statistiques, hormis par l'ASF. Son activité est fortement dépendante de la bonne santé de la distribution et du commerce. Des écarts de production d'un mois sur l'autre peuvent être ainsi imputables à la différence du nombre de jours ouvrés et du nombre de week-end dans un mois.

La définition du contrat de crédit affecté a été mise à jour par la LCC :

*Art. L. 311-1.- 9° **Contrat de crédit affecté ou contrat de crédit lié**, le crédit servant exclusivement à financer un contrat relatif à la fourniture de biens particuliers ou la prestation de services particuliers ; ces deux contrats constituent une opération commerciale unique. Une opération commerciale unique est réputée exister lorsque le vendeur ou le prestataire de services finance lui-même le crédit ou, en cas de financement par un tiers, lorsque le prêteur recourt aux services du vendeur ou du prestataire pour la conclusion ou la préparation du contrat de crédit ou encore lorsque le contrat de crédit mentionne spécifiquement les biens ou les services concernés.*

Le type de crédit, le montant total du crédit et les conditions de mise à disposition des fonds sont entre autres précisés dans le contrat de crédit. Les références du vendeur et du bien ou de la prestation de services sont aussi indiquées. Les fonds sont, en règle générale, versés au vendeur et ne transitent pas par le compte bancaire du client. L'annulation de la vente ou de la prestation de services entraîne la résolution du contrat de crédit. C'est une différence majeure par rapport au prêt personnel et explique son absence sur le lieu de vente.

T16. Tableau de bord du crédit affecté de notre échantillon

Items	2010	mai 2011 – avril 2012	juillet 2014 – juin 2015
Encours (ASF)	22,0 Md€	22,3 Md€¹	20,4 Md€²
<i>Nombre de contrats</i>	<i>3,7 millions</i>	<i>3,5 millions</i>	<i>2,7 millions</i>
<i>Montant moyen par contrat</i>	<i>4 450 €</i>	<i>4 621 €</i>	<i>5 283 €</i>
<i>Taux d'intérêt moyen</i>	<i>7,51 %</i>	<i>7,21 %</i>	<i>6,21 %</i>
Nouvelle production annuelle (ASF)	14,1 Md€	10,8 Md€¹	9,7 Md€²
<i>Nombre de nouveaux contrats</i>	<i>2,5 millions</i>	<i>2,2 millions</i>	<i>1,1 millions</i>
<i>Montant moyen d'un nouveau contrat</i>	<i>3 384 €</i>	<i>3 780 €</i>	<i>5 537 €</i>
Nouveaux contrats inférieurs ou égaux à 3 000 € en	71,5 %	69,4 %	54,2 %

pourcentage (nombre)			
Nouveaux financements automobiles			
<i>en pourcentage (nombre)</i>	25,6 %	26,7 %	30,0 %
<i>en pourcentage (montant)</i>	67,5 %	66,7 %	71,6 %
Part de l'amélioration de l'habitat et des biens d'équipement du foyer en nombre	72,9 %	70,4 %	63,9 %

¹ Données de l'ASF à fin juin 2012 pour les encours et sur la période S2 2011 – S1 2012 pour la production.

² Données de l'ASF à fin juin 2015 pour les encours et sur la période S2 2014 – S1 2015 pour la production.

NB : Quand la source des données est l'ASF, cela est indiqué entre parenthèses à côté de l'item en question.

Sources : ASF, établissements de crédit, analyses Athling

Il existait une autre forme de crédit affecté : les ventes à tempérament. Le financement était octroyé par le commerçant à son client. Cette catégorie de crédits n'est plus utilisée aujourd'hui.

L'encours de crédits affectés est en repli au niveau de l'ASF (-8,2 %), ainsi que pour notre échantillon.

2.2.4 La location avec option d'achat (LOA) souvent liée au financement de l'automobile se développe fortement

Ce chapitre ne concerne que la LOA aux particuliers. Ce produit poursuit le développement déjà observé en 2012. Si l'on s'en tient aux données de l'ASF, la production a progressé de 20,2 % sur la période 2010 – 2014 :

- pour les véhicules, elle est passée de 2 153 millions d'euros à 2 793 millions d'euros, soit + 29,7 %,
- pour les bateaux de plaisance de 450 millions d'euros à 327 millions d'euros, soit -27,3 %,
- et pour les autres biens de 26 millions d'euros à 42 millions d'euros, soit +58,1 %.

T17. Tableau de bord de la LOA de notre échantillon

Items	2010	Mai 2011 – avril 2012	Juillet 2014 – juin 2015
Encours (ASF)	5,4 Md€	5,4 Md€¹	6,7 Md€
<i>Nombre de contrats</i>	<i>0,39 million</i>	<i>0,38 million</i>	<i>0,34 million</i>
<i>Montant moyen par contrat</i>	<i>13 621 €</i>	<i>13 696 €</i>	<i>9 678 €</i>
Nouvelle production annuelle (ASF)	2,6 Md€	2,7 Md€¹	4,2 Md€
<i>Nombre de nouveaux contrats</i>	<i>101 milliers</i>	<i>110 milliers</i>	<i>non disponible</i>
<i>Montant moyen par contrat</i>	<i>17 455 €</i>	<i>18 553 €</i>	<i>14 186 €</i>
Nouveaux contrats inférieurs ou égaux à 3 000 € en pourcentage (nombre)	0,82 %	0,58 %	15,5 %
Nouveaux financements automobiles en pourcentage (nombre)	96,15 %	96,13 %	99,8 %

¹ Données de l'ASF à fin juin 2012 pour les encours et sur la période S2 2011 – S1 2012 pour la production (location sans option d'achat incluse (environ 3% des encours à fin 2012)).

NB : Quand la source des données est l'ASF, cela est indiqué entre parenthèses à côté de l'item en question.

Sources : ASF, établissements de crédit, analyses Athling

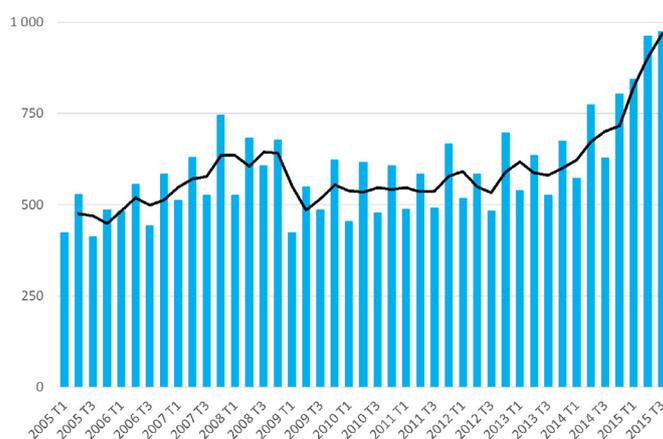
Ce produit permet de proposer des loyers d'un montant plus faible que des mensualités de prêt personnel. Des services sont très souvent adossés au financement par LOA (ex.

extension de garantie, entretien). Les constructeurs et leurs filiales de crédit ont un avantage concurrentiel certain. Enfin, ce produit est considéré comme fidélisant parce que le distributeur a la possibilité de proposer un nouveau bien lors du renouvellement de celui en location. Si le client n'exerce pas son option d'achat, il offre par la même occasion la possibilité à l'entité qui récupère le bien de revendre et, donc, de financer son acquisition par un autre client.

Les sociétés de crédit « captives » de constructeurs automobiles le mettent beaucoup en avant dans les publicités, au même titre que la location longue durée (LLD), les contraintes étant moins fortes que pour les autres catégories de crédits. La LCC n'a fait qu'accélérer sa progression qui était visible sur des volumes plus faibles depuis plusieurs années.

G4. Evolution de la production trimestrielle de LOA Automobiles pour les particuliers

(montants exprimés en millions d'euros)



Source : ASF

2.3 Les acteurs

2.3.1 Les quatre grandes familles de prêteurs

Les prêteurs peuvent être répartis en quatre grandes familles : (i) les banques (réseaux mutualistes, banques commerciales), (ii) les établissements de crédit spécialisés, (iii) ceux qui sont liés à des entreprises du commerce et de la distribution, et (iv) ceux qui sont concentrés sur le financement automobiles. Les entreprises du commerce et de la distribution ont souvent créé une société commune avec un établissement de crédit spécialisé.

L'année 2015 est marquée par des mouvements de concentration importants chez les spécialisés. Fidem (établissement de crédit codétenu par But et Cetelem) et Facet (établissement de crédit codétenu par Conforama et Cetelem) ont été intégrés dans Cetelem au mois de mars 2015. Dans le même temps, le projet d'intégration de LaSer Cofinoga par Cetelem est en cours. Enfin, General Electric Money Bank a annoncé la fin de son activité en France.

Par ailleurs, les constructeurs automobiles ont chacun dédié un établissement de crédit *ad hoc* pour le financement automobiles en concession. L'année 2015 aura été marquée par l'arrivée de Santander sur le marché français via une prise de participation dans la filiale

financière du groupe Peugeot – Citroën, Crédipar, et par le développement d'une activité pour compte propre indépendante.

Les banques accroissent leur poids

Les banques ont quasiment toutes confié à leurs filiales spécialisées la gestion des crédits à la consommation. A l'exception du groupe Crédit Mutuel pour lequel les encours sont portés et gérés au sein de chaque fédération.

L'encours des banques représente 60,6 % de l'encours total de notre échantillon à fin juin 2015, contre 54,3 % à la fin de 2010. Les banques sont très présentes sur le prêt personnel (79,9 % de l'encours de prêt personnel) et beaucoup moins sur le crédit renouvelable (47,5 % de l'encours de crédit renouvelable) même si elles gagnent des parts de marché parce que leur baisse d'activité est moins brutale que celle des établissements de crédit spécialisés. Ces derniers cèdent du terrain malgré un rééquilibrage de leur production en faveur du crédit affecté et du prêt personnel.

T18. Encours et production de crédit à la consommation à fin juin 2014 de notre échantillon

(montants exprimés en milliards d'euros)

Type d'établissement de crédit	Encours		Nouvelle production	
	Montant	Poids	Montant	Poids
Banques	65,5	60,6 %	27,2	46,6 %
Établissements de crédit spécialisés	32,9	30,5 %	15,6	26,6 %
Établissements de crédit spécialisés liés à un distributeur	5,7	5,3 %	13,6	23,2 %
Établissements de crédit spécialisés dans le financement automobiles	3,9	3,6 %	2,1	3,6 %
TOTAL	107,9	100,0 %	58,5	100,0 %

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

2.3.2 Les spécificités des canaux de distribution

Plus de 9,3 millions crédits sur un total de 22,7 millions d'unités sont produits sur le lieu de vente. En montant, le lieu de vente pèse près de 32 % de la production de nouveaux crédits à la consommation.

Le lieu de vente via les entreprises du commerce et de la distribution est à l'origine de 67,1 % des comptes de crédit renouvelable ouverts à fin juin 2015 sur une année glissante. Viennent ensuite l'agence bancaire avec 27,1 % des ouvertures, puis les moyens à distance avec 5,7 % (Internet, téléphone, courrier).

T19. Poids du lieu de vente pour notre échantillon

(en pourcentage)

Type de crédit	Nombre			Montant		
	2010	mai 2011 – avril 2012	juillet 2014 – juin 2015	2010	mai 2011 – avril 2012	juillet 2014 – juin 2015
Poids total du lieu de vente sur la production de crédit à la consommation de notre échantillon	55,8 %	55,2 %	ND	30,1 %	28,7 %	ND

Part du crédit renouvelable	95,9 %	96,0 %	99,5 %	43,9 %	42,5 %	65,2 %
Part du crédit affecté	3,9 %	3,8 %	0,4 %	46,1 %	47,0 %	26,0 %
Part de la LOA	0,2 %	0,2 %	0,1 %	10,0 %	10,5 %	8,8 %

Légende : ND : Non disponible
Sources : établissements de crédit, analyses Athling

Les utilisations de crédit renouvelable réalisées sur le lieu de vente sont 11,2 fois plus nombreuses que celles réalisées par guichets ou distributeurs bancaires, et 7,5 fois supérieures à celles à distance. Le recours à l'agence pour utiliser son crédit renouvelable reste très marginal.

En 2012, « les distributeurs et les établissements de crédit partenaires rencontrés ont mis en avant **le lien très étroit entre le crédit renouvelable ou le crédit affecté et leurs chiffres d'affaires**. Selon les données communiquées sur 55 enseignes différentes, les taux de recours à crédit (TRC) peuvent aller :

- jusqu'à 23 % pour l'équipement de la maison ou l'amélioration de l'habitat.
- jusqu'à 30 % pour l'équipement de la personne.
- jusqu'à 8 % pour les hypermarchés / supermarchés.

Des secteurs d'activité comme la vente par correspondance (VPC) ou l'ameublement sont très fortement dépendants du crédit à la consommation même si les montants d'achat en question ne sont pas du même ordre de grandeur. Les acteurs de la VPC ont vu leur chiffre d'affaires baisser dès le mois de mai 2011 du fait d'une plus grande lourdeur administrative dans les processus de traitement à distance (téléphone, Internet) des dossiers de crédit.

Le tableau ci-dessous met en avant les fréquences d'achat des clients qui ont recours au crédit à la consommation et le montant moyen du panier d'achat. »

T20. Comportement des clients ayant recours au crédit dans des enseignes de la distribution

Type de distribution	Fréquence d'achat	Panier moyen	Achat annuel
Équipement de la personne	Entre 4 et 6 fois par an	Entre 80 et 150 €	Entre 300 et 800 €
Équipement de la maison	De 2 jusqu'à 8 fois par an	Entre 120 et 700 €	Entre 500 et 1 200 €
High-tech	Entre 2 et 4 fois par an	Environ 250 €	Entre 500 et 1 000 €
e-commerce	Environ 2 fois par an	Entre 200 et 800 €	Entre 400 et 1 600 €

Sources : établissements de crédit, analyses Athling (rapport 2012)

« Ce tableau montre que le crédit renouvelable trouve toute sa place sur le lieu de vente quand il y a une récurrence d'achat sur de petits montants. »

3. Un bilan des réformes en matière de crédit à la consommation

Ce chapitre reprend toutes les mesures mises en avant dans les objectifs globaux des réformes en matière de crédit à la consommation.

3.1 Des impacts significatifs de la réforme de l'usure

Art. L. 313-3. du code de la consommation

Arrêté du 22 mars 2011 portant mesures transitoires pour la détermination des taux de l'usure pour les prêts n'entrant pas dans le champ d'application des articles L. 312-1 à L. 312-3 du code de la consommation. (JORF du 23 mars 2011)

Arrêté du 22 mars 2011 fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure. (JORF du 23 mars 2011)

Le seuil de l'usure ou taux de l'usure est le taux maximum auquel un crédit peut être accordé. Ce taux défini par la loi est calculé trimestriellement par la Banque de France.

L'un des objectifs de la réforme de l'usure a été de remédier à la complexité du précédent mode de fixation des taux de l'usure qui était fondé sur la catégorie de crédits, ce qui pouvait favoriser une catégorie de crédit par rapport à une autre, et en particulier le crédit renouvelable. Désormais, la catégorie juridique des crédits à la consommation n'influe plus sur le taux qui lui est appliqué. Le texte fusionne les taux et ne les distingue plus en fonction de la catégorie de crédits, mais en fonction de son montant. Cela peut expliquer le nouvel essor du prêt personnel. L'arrêté sur le taux de l'usure définissant les seuils par catégories de crédits est entré en vigueur en avril 2011. Les taux maximum autorisés pour les crédits classiques et les crédits renouvelables de même montant sont égalisés par tranche de montant autour de 3 000 euros et de 6 000 euros.

La convergence des taux d'usure s'est achevée le 31 mars 2013

Les dispositions de convergence décrites dans les décrets publiés le 22 mars 2010 ont conduit à l'égalisation des taux d'usure par tranche de montant au 1^{er} avril 2013. Depuis le 1^{er} mai 2011, les conséquences pour le crédit renouvelable et pour le prêt personnel sont de **nature différente** :

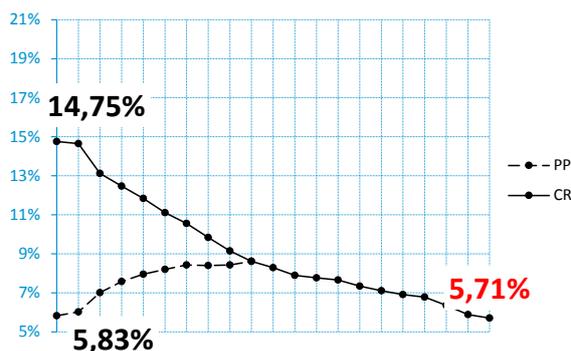
- Pour le crédit renouvelable, on observe une baisse globale des taux d'usure. Sur la période T1 2011 - T2 2013, cette baisse est forte pour la tranche à plus de 6 000 euros (- 8,19 points) et importante pour la tranche intermédiaire entre 3 000 et 6 000 euros (- 3,42 points).
- A l'inverse, pour le prêt personnel, les taux d'usure sont plus élevés qu'avant la convergence.

Le trimestre de convergence est celui où les taux d'usure des trois nouvelles catégories sont les plus élevés. Dès le trimestre suivant celui de la convergence, les taux d'usure entament une baisse continue et significative pour les deux tranches au-dessus de 3 000 euros. Ceux de la tranche au-dessous de 3 000 euros restent relativement stables autour de 20 %.

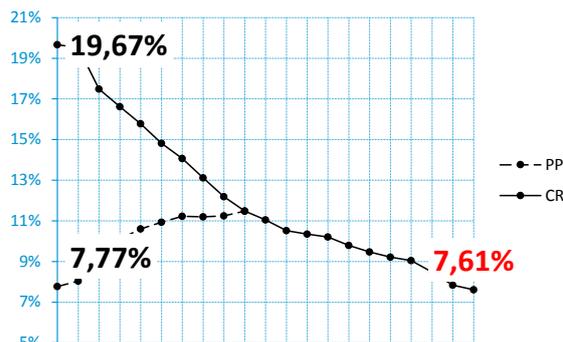
G5. Courbes des taux effectifs moyens pratiqués par les prêteurs au T4 2015 et des taux d'usure en vigueur au T1 2016

#1. Pour les montants supérieurs à 6 000 euros

Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015

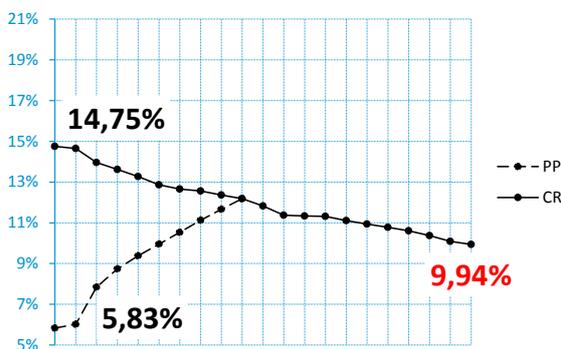


Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016

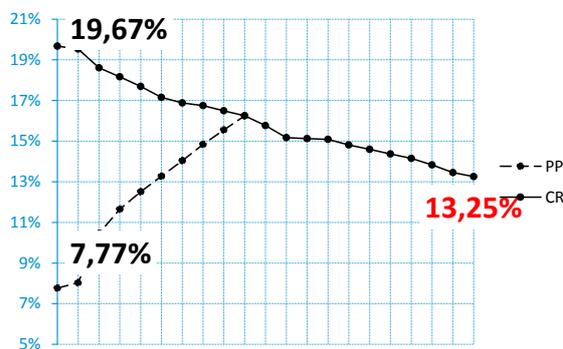


#2. Pour les montants supérieurs à 3 000 euros et inférieurs ou égaux à 6 000 euros

Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015

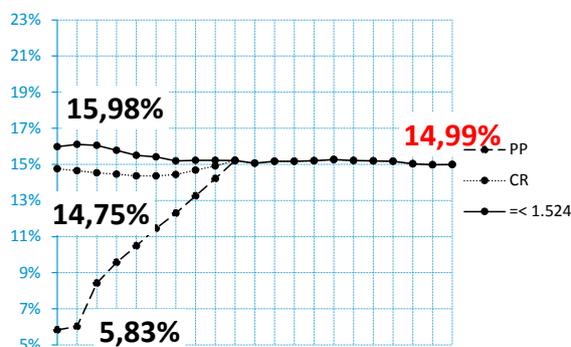


Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016

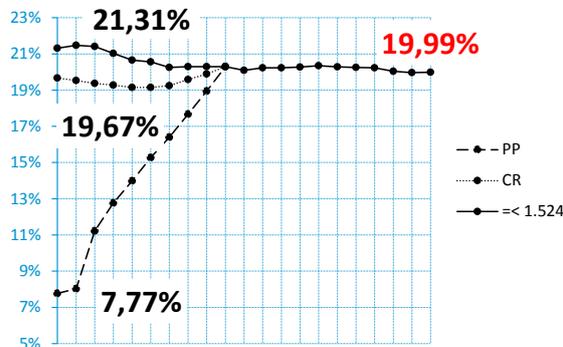


#3. Pour les montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros

Taux effectifs moyens pratiqués du T4 2010 au T4 2015



Taux d'usure en vigueur entre le T1 2011 et le T1 2016



Légende : PP = Prêt personnel, CR = Crédit renouvelable
Sources : Banque de France, analyses Athling

Il a souvent été fait référence au taux d'usure dans les auditions. Toutefois, il faut rappeler que les taux effectifs moyens pratiqués et facturés aux clients sont **nettement inférieurs** au taux d'usure. Au quatrième trimestre 2015, ces taux effectifs moyens étaient égaux à 5,71 % pour les montants supérieurs à 6 000 euros, 9,94 % pour les montants compris entre 3 000 euros et 6 000 euros, et 14,99 % pour les montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros. C'est sur cette base que les taux d'usure en vigueur au premier trimestre 2016 ont été calculés⁴³.

Des taux d'intérêt pratiqués en France inférieurs à ceux de nos voisins européens

La France est le pays européen où les taux d'intérêt nominaux pratiqués sont **les plus faibles**. L'écart est très important pour les crédits *amortissables* par rapport à la zone Euro et aux quatre pays étudiés. Pour les découverts et les crédits renouvelables, seule l'Italie a un taux d'intérêt inférieur à celui de la France.

T21. Taux d'intérêt nominal moyen des découverts et des crédits renouvelables, et des crédits *amortissables* en Europe sur la période janvier 2010 – octobre 2015

Pays	Découverts et crédits renouvelables			Crédits <i>amortissables</i>		
	Min.	Max.	Moy.	Min.	Max.	Moy.
France	6,1 %	10,6 %	8,1 %	4,3 %	6,7 %	5,8 %
Allemagne	8,9 %	10,5 %	9,8 %	5,3 %	7,6 %	6,7 %
Espagne	8,1 %	12,0 %	10,2 %	6,7 %	10,2 %	8,5 %
Italie	6,1 %	7,6 %	7,0 %	6,6 %	8,4 %	7,6 %
Royaume-Uni	7,7 %	11,0 %	9,4 %	7,7 %	11,0 %	9,4 %
Zone Euro	7,4 %	9,0 %	8,3 %	5,9 %	7,3 %	6,7 %

Sources : Banque de France, calculs Athling

Le repositionnement des catégories de crédits à la consommation

Cette réforme a conduit les prêteurs à revoir et à **repositionner** leur offre de crédit à la consommation par tranche de montant et par catégorie de crédit à la consommation. Il y a un rééquilibrage très net en faveur du prêt personnel pour les montants supérieurs à 3 000 euros, et du crédit renouvelable pour des montants inférieurs à 3 000 euros.

A titre d'illustration, pour le crédit renouvelable, les chiffres communiqués par les prêteurs montrent un poids nettement plus faible en nombre des nouvelles opérations dont le capital consenti est supérieur à 3 000 euros : 22,0 % entre les mois de juillet 2014 et de juin 2015 contre 27,5 % en 2010 qui correspond à **un recul de 19,8 %**. Dans le même temps, le montant moyen consenti passe de 3 290 euros à 2 840 euros à fin juin 2015. La concrétisation de l'objectif de cantonner les crédits renouvelables sur des montants plus faibles observée en 2012 est **confirmée** trois ans plus tard, pour ne pas dire **amplifiée**.

Dans le même temps, le prêt personnel se concentre majoritairement sur des tranches de montant supérieures à 6 000 euros (55,3 % contre 52,2 % en 2010). Cela étant, on note que des offres commerciales de prêteurs démarrent à 2 000 euros, voire à 1 000 euros. Si l'on

⁴³ Les taux d'usure d'un trimestre sont égaux à la moyenne des taux effectifs du trimestre précédent de l'échantillon représentatif retenu par la Banque de France augmentée d'un tiers (se reporter au chapitre 1.2.2).

reste sur le périmètre identique avant la LCC (jusqu'à 21 500 euros), le poids en nombre des opérations inférieures ou égales à 3 000 euros passe de 23,9 % en 2010 à 24,3 %, soit une augmentation de leur part relative de 1,7 %.

Un point de vigilance sur les rachats de crédits

La directive sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel s'applique aux crédits garantis par un bien immobilier, quelle que soit la finalité du crédit. Ainsi, à compter de son entrée en vigueur en France, tous les rachats de crédits comportant une part de crédit immobilier relèveront des articles de loi relatifs au crédit immobilier. Aussi, les opérateurs du crédit en France sont-ils très attachés au maintien du dispositif en vigueur en matière d'usure qui prévoit un régime différent pour les rachats de crédits selon la part dans ces rachats des crédits immobiliers et des crédits à la consommation.

3.2 Le recentrage du crédit renouvelable sur sa vocation concernant les petits montants et les courtes durées

3.2.1 La notion d'amortissement minimum est déterminante

Art. L. 311-16.- [...] Dans ce cas, le contrat de crédit prévoit que chaque échéance comprend un remboursement minimal du capital emprunté, qui varie selon le montant total du crédit consenti et dont les modalités sont définies par décret. [...]

A compter du 1^{er} mai 2011, chaque échéance de crédit renouvelable comprend désormais obligatoirement un amortissement minimum du capital restant dû. Le rythme de remboursement est de 36 mois au maximum si le crédit a un capital consenti (ou plafond ou capital maximal emprunté) d'au plus 3 000 euros, et de 60 mois au-delà de ce seuil.

Cette mesure a été appliquée rétrospectivement aux comptes de crédit renouvelable ouverts avant le 1^{er} mai 2011. La loi avait prévu une période de transition jusqu'au 1^{er} mai 2014, date à laquelle tout le portefeuille de comptes de crédit renouvelable devrait avoir été « converti » pour respecter les nouvelles obligations en matière de durée maximale d'amortissement.

L'effet de cette mesure se maintient dans le temps

Cette mesure a eu un effet immédiat dès le 1^{er} mai 2014 sur les premières utilisations de comptes de crédit renouvelable nouvellement ouverts qui ont de fait une part d'amortissement minimum pour respecter la durée de remboursement maximum.

Les durées moyennes des premières utilisations à fin 2015 des prêteurs ayant répondu à notre questionnaire sont **en très nette baisse** pour des utilisations inférieures ou égales à 3 000 euros : 25,2 mois contre 28,0 mois par rapport à 2010 (soit -2,8 mois). Cette baisse est plus faible pour des premières utilisations supérieures à 3 000 euros : 47,5 mois contre 48,8 mois en 2010 (soit -1,3 mois).

Si l'on compare une utilisation de crédit renouvelable d'un montant de 3 000 euros en neutralisant l'effet taux (TAEG de 19 %) à sept ans d'intervalle, on observe des réductions significatives de la durée de remboursement et des intérêts payés par le client. L'exemple décrit dans le tableau ci-dessous montre que les écarts vont de 30 % à plus de 70 %.

T22. Comparaison des caractéristiques d'une utilisation d'un montant de 3 000 euros de crédit renouvelable en 2008 et fin décembre 2015 avec un TAEG identique pour 2 établissements de crédit

(sur une année)

Items étudiés	Etablissement #1 (TAEG = 19 %)			Etablissement #2 (TAEG = 19 %)		
	2008	2015	Ecart	2008	2015	Ecart
Durée (en mois)	101	27	-73,3 %	48	34	-29,2 %
Mensualité (en euros)	(2)	130,5	-	90	114	26,7 %
Dégressivité (1)	(2)	4,4 %	-	3,0 %	3,8 %	26,7 %
Intérêts payés par le client (en euros)	1 965	396	-79,9 %	1 240	846	-31,8 %

(1) La dégressivité est égal au rapport entre la mensualité et le montant emprunté.

(2) Les mensualités sont différentes selon des tranches d'encours.

Sources : établissements de crédit, analyses Athling

Ce constat est renforcé par la comparaison des simulations réalisées dans les mêmes conditions pour un financement *pivot* de 3 000 euros à partir des taux pratiqués en 2008 et ceux à fin décembre 2015. Ces simulations sont réalisées à partir des tarifications extraites des sites Internet des **onze prêteurs** de l'échantillon constitué pour ce benchmark (hors assurance emprunteur). Deux conséquences majeures se dégagent de manière très marquée :

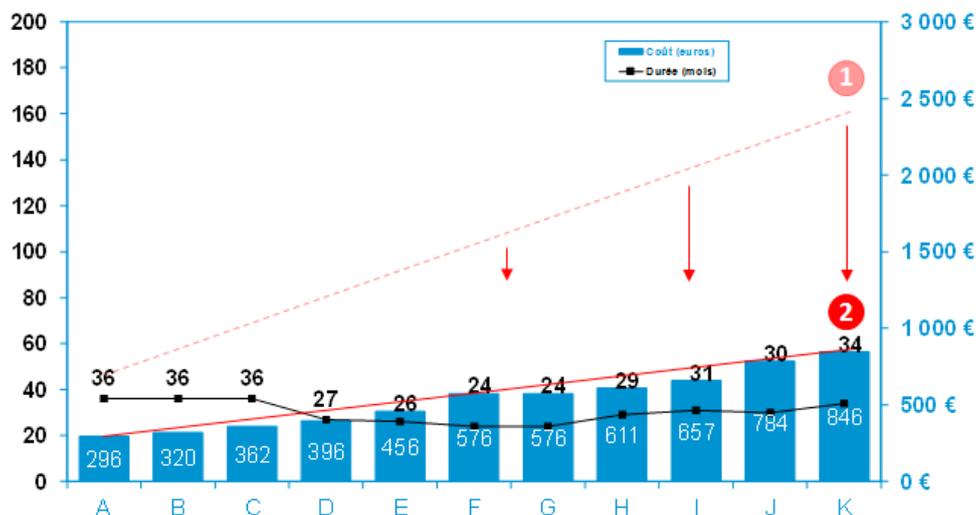
- la durée moyenne de remboursement passe de **71,8 mois à 30,3 mois**, c'est-à-dire très inférieure à 36 mois comme l'impose la loi. On observe également un rapprochement **très net** de la durée de remboursement entre les différentes offres : le rapport entre la durée de remboursement la plus longue et la plus courte passe ainsi de 5,7 en 2008 à 1,6 en décembre 2015.
- la dégressivité, rapport entre la mensualité et le capital à rembourser, est ainsi passée de 3 % à 4 % : plus la dégressivité est élevée, plus la durée des remboursements est courte.
- pour un même crédit, le coût moyen pour le consommateur (intérêts payés au prêteur) est **divisé par 2,7** entre 2008 et 2015. Il représentait **1 440 euros** en moyenne en 2008 **contre 535 euros** en moyenne en décembre 2015. Outre le raccourcissement de la durée de remboursement, cette économie pour le consommateur est aussi le résultat d'une baisse de la tarification : les taux pratiqués passent de **18,8 %** en moyenne en 2008 à **15,1 %** en moyenne en décembre 2015 (-19,5 %).

Cette mesure a conduit aussi à resserrer l'offre de crédit renouvelable en termes de tarification. Les taux proposés par les onze établissements spécialisés étudiés sont **proches** de ceux des banques. La droite rouge ❶ du graphique ci-dessous qui lissait les coûts des offres commerciales étudiées en 2008 (du plus faible montant au plus élevé) s'est aplanie en décembre 2015 (cf. droite rouge ❷). Le ratio entre le coût maximum et le coût minimum est passé de 3,6 à 2,9.

Du fait de la combinaison de ces facteurs, la nouvelle production générera *ipso facto* moins de revenus pour les prêteurs dans des proportions très significatives, et par voie de conséquence une **économie très nette** pour les emprunteurs.

Les observateurs qui avaient prédit une reconstitution plus rapide du disponible suite à cette mesure et, par voie de conséquence, un développement plus « massif » du crédit renouvelable se sont finalement trompés. Les volumes d'activité du crédit renouvelable après le 1^{er} mai 2011 ne font que baisser.

G6. Simulations des intérêts payés par le client / durées de remboursement pour un financement de 3 000 euros pour 11 prêteurs (2008 vs décembre 2015)



Légende : La droite ① en pointillée rouge relie les coûts des offres commerciales étudiées en 2008 et la droite rouge ② ceux des offres commerciales étudiées en décembre 2015.

Sources : Sites Internet des 11 prêteurs étudiés, analyses Athling

3.2.2 La conversion des comptes de crédit renouvelable ouverts avant le 1^{er} mai 2011 est achevée

Extrait de l'article 61 de la loi N°2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

II. - Un décret en Conseil d'État fixe les conditions dans lesquelles sont applicables progressivement aux contrats de crédit renouvelables en cours à la date d'entrée en vigueur de la présente loi les règles prévues aux sections 4 à 7 du chapitre Ier du titre Ier du livre III du code de la consommation dans leur rédaction issue de la présente loi.

La LCC a prévu un dispositif qui vise à appliquer cette mesure liée à l'amortissement minimum aux comptes de crédit renouvelable ouverts avant le 1^{er} mai 2011. Le décret du Conseil d'Etat n° 2011-457 du 26 avril 2011 prévoyait deux traitements différenciés en fonction de l'impact de la hausse de mensualité et de la réponse de l'emprunteur au courrier qu'il a reçu pour faire connaître sa réponse : hausses inférieures à 10 % ou de moins de 20 euros, ou hausses supérieures à 10 % et de plus de 20 euros. En cas de refus par le consommateur de la proposition d'augmentation de la mensualité, le crédit renouvelable est transformé en crédit *classique*.

Cette conversion du stock devait s'achever le 1^{er} avril 2013. Dans le rapport 2012, nous avons noté qu'elle s'est très souvent terminée à la fin de l'année 2012 :

- 12 millions de comptes de crédit renouvelable, soit 30 % du portefeuille, ont été touchés par une augmentation de la mensualité inférieure à 10 % ou à 20 euros. Quelques pourcentages de ces comptes ont fait l'objet d'une résiliation par les emprunteurs.
- Moins de 2 % des comptes de crédit renouvelable ont été touchés par une augmentation de la mensualité supérieure à 10 % et à 20 euros. In fine, le tiers de ces comptes ont une mensualité en hausse dans ces proportions.

3.3 Des modifications importantes dans la distribution sur le lieu de vente ou par des moyens à distance

3.3.1 La très récente obligation de l'offre alternative à partir de 1 000 euros depuis le 1^{er} décembre 2015 n'a pas encore montré ses effets

Art.L. 311-8-1.- Lorsqu'un consommateur se voit proposer, sur le lieu de vente ou par un moyen de vente de biens ou de services à distance, un contrat de crédit renouvelable pour financer l'achat de biens ou de prestations de services particuliers pour un montant supérieur à un seuil fixé par décret, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit accompagne l'offre de crédit renouvelable d'une proposition de crédit amortissable. Cette proposition comporte les informations permettant au consommateur de comparer de façon claire le fonctionnement, le coût et les modalités d'amortissement des deux crédits proposés selon au moins deux hypothèses de délai de remboursement. Ces informations ainsi que les conditions de leur présentation sont définies par décret.

Si le consommateur opte pour le crédit amortissable qui lui est proposé, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit lui fournit l'offre de crédit correspondant à la proposition.

Après l'avis formulé par le CCSF le 15 novembre 2012 sur cet article de la LCC qui stipulait que « le consommateur doit disposer de la capacité de conclure un contrat de crédit amortissable à la place d'un contrat de crédit renouvelable », il a été revu dans l'article 44 de la loi Hamon relative à la consommation pour rendre **obligatoire** la proposition alternative en crédit *amortissable* pour financer l'achat de biens ou de prestations de services particuliers d'un montant supérieur à 1 000 euros.

La notice qui figure dans le décret n°2015-293 du 16 mars 2015 relatif à l'information du consommateur lors de l'offre d'un crédit renouvelable sur le lieu de vente ou en vente à distance indique les points suivants :

L'article L.311-8-1 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, prévoit l'information du consommateur afin qu'il puisse comparer de façon claire l'offre de crédit renouvelable qui lui est faite, sur le lieu de vente ou en vente à distance, pour financer l'achat de biens ou de prestations de services d'un montant supérieur à 1 000 euros, avec la proposition de crédit amortissable qui doit accompagner cette offre. La comparaison entre les deux crédits proposés porte sur le fonctionnement, le coût et les modalités d'amortissement, selon au moins deux hypothèses de délai de remboursement.

La catégorie de crédits à la consommation alternative au crédit renouvelable est le **crédit affecté** (ou la LOA), et **non le prêt personnel** contrairement à un sentiment très largement répandu. D'ailleurs, la notice précise que « ce crédit est dépendant du contrat de vente », qu'il « porte uniquement sur le montant que vous souhaitez financer à crédit » et que la « rétractation du contrat de crédit entraînera automatiquement l'annulation du contrat de vente ».

Cette disposition est entrée en vigueur au mois de décembre 2015. Selon nos estimations, environ 15,6 % des premières utilisations de crédit renouvelable pourraient être concernées par cette mesure. A ce stade, nous ne sommes pas en mesure d'évaluer sa portée.

Nous avons réalisé 22 visites dans 10 des enseignes concernées par cette disposition. Le montant de l'achat était compris entre 1 200 et 1 500 euros. Si nous avons noté la présence

d'affiches ou de *flyers* dans certaines enseignes indiquant l'existence d'une offre de crédit *amortissable*, les échanges avec les vendeurs ou avec les conseillers financiers présents en magasin font ressortir que l'obligation d'offre alternative n'est pas maîtrisée, voire pas connue. Ils devraient être en mesure de l'expliquer aux clients. Nous n'avons pas poussé notre test pour contrôler l'existence ou non du document d'information qui doit être remis au client « *par écrit ou sur un autre support durable au plus tard lors de la remise des informations visées à l'article L. 311-6* », c'est-à-dire avec la fiche précontractuelle européenne normalisée (FIPEN). Cela étant, pour les rares documents récupérés, une seule enseigne mentionnait que la catégorie de crédits à la consommation était un crédit accessoire à une vente, c'est-à-dire un crédit affecté. Les prêteurs nous ont indiqué qu'une période d'ajustement était nécessaire après l'entrée en vigueur d'une mesure pour fiabiliser ou pour compléter les développements informatiques déjà réalisés.

Les tests sur 5 sites marchands ont été beaucoup moins approfondis qu'en magasin. Nous n'avons pas été en capacité de nous assurer de l'existence de l'offre alternative.

Aussi, il serait utile de préciser les conditions d'application de ce texte dans le processus de souscription d'un crédit sur le lieu de vente ou à distance : quand précisément et sous quel format les informations sur l'offre alternative doivent-elles être communiquées au client ?

Enfin, il est important que les consommateurs-emprunteurs, à l'instar des personnels des enseignes concernées, connaissent l'existence de cette alternative *obligatoire* entre ces deux catégories de crédits à la consommation. Cela étant, il n'existe pas de point de centralisation d'informations sur le crédit à la consommation. Un tel dispositif pourrait être consulté ou interrogé directement par les consommateurs-emprunteurs ou les associations (consommateurs, familiales, caritatives) pour connaître la portée de telle ou telle mesure. Il pourrait également recenser, après vérification, les situations de non-respect des textes de loi signalés.

3.3.2 L'obligation de justificatifs pour les crédits de plus de 3 000 euros conclus sur le lieu de vente ou à distance influe sur les montants octroyés en crédit renouvelable

Art. L. 311-10.- [...] Si le montant du crédit accordé est supérieur à un seuil défini par décret, la fiche doit être corroborée par des pièces justificatives dont la liste est définie par décret.

Le seuil du montant du crédit accordé à partir duquel des pièces justificatives sont obligatoires a été fixé à 3 000 euros par le décret n° 2010-1462 du 30 novembre 2010 relatif (article D. 311-10-2 du code de la consommation). La liste des pièces justificatives figure dans le décret n° 2010-1461 (article D. 311-10-3 du code de la consommation) publié le même jour que le décret précédent. Elles sont au nombre de **trois** :

- tout justificatif du domicile de l'emprunteur,
- et tout justificatif du revenu de l'emprunteur,
- et tout justificatif de l'identité de l'emprunteur.

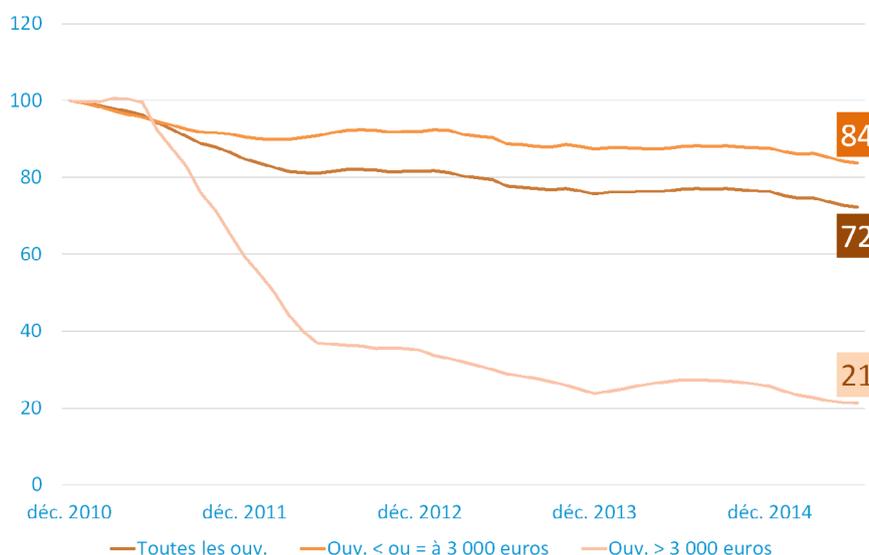
Cette disposition ne concerne que les cas où les opérations de crédit sont conclues sur les lieux de vente ou au moyen d'une technique de communication à distance. C'est un autre facteur explicatif du recentrage du crédit renouvelable sur des montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros sur ces canaux de distribution.

L'étude des ouvertures de comptes de crédit renouvelable sur la période allant de décembre 2010 à juin 2015 montre ce **recentrage** pour les adhérents de l'ASF. La baisse

du nombre d'ouvertures de comptes de crédit renouvelable amorcée en 2011 connaît une forte accélération au mois de mai 2011 pour les montants supérieurs à 3 000 euros puis une quasi-stabilisation à partir de 2014.

G7. Evolution des ouvertures de comptes de crédit renouvelable de décembre 2010 à juin 2015 des établissements de crédit adhérents de l'ASF

(en base 100 par rapport aux données de décembre 2010)



Sources : ASF, analyses Athling

3.4 Pourquoi le consommateur-emprunteur ne s'endette plus sans s'en rendre compte depuis le 1^{er} mai 2011

3.4.1 L'obligation d'une fonction « paiement au comptant » pour les cartes de crédit renouvelable entraîne la baisse des paiements à crédit

Art.L. 311-17.- Lorsque le crédit renouvelable mentionné à l'article L. 311-16 est assorti d'une carte ouvrant droit à des avantages de toute nature, le bénéficiaire de ces avantages ne peut être subordonné au paiement à crédit. Dans ce cas, le prêteur ou l'intermédiaire de crédit a l'obligation de proposer au consommateur la possibilité de payer au comptant avec cette carte. L'utilisation du crédit résulte de l'accord exprès du consommateur exprimé lors du paiement ou dans un délai raisonnable, à réception de l'état actualisé à l'exécution du contrat de crédit prévu à l'article L. 311-26.

Art.L. 311-17-1.- Lorsqu'une carte de paiement émise par un établissement de crédit est associée soit à un compte de dépôt et à un crédit renouvelable, soit à un compte de paiement, l'utilisation du crédit doit résulter de l'accord exprès du consommateur exprimé lors du paiement avec la carte ou dans un délai raisonnable, à réception de l'état actualisé de l'exécution du contrat de crédit prévu à l'article L. 311-26.

Les prêteurs ont l'obligation pour les cartes ouvrant droit à des avantages de toute nature auxquelles une fonction crédit est attachée de prévoir une fonction paiement au comptant. Par défaut, la fonction paiement au comptant de la carte ouvrant droit à des

avantages de toute nature est activée. L'activation de la fonction crédit de la carte n'est plus possible « par défaut », sans l'accord exprès du consommateur. De même, le paiement au comptant par défaut devient la règle pour toutes les cartes de paiement qui sont associées à un crédit renouvelable.

En passant de la notion d'avantages *commerciaux et promotionnels* à des avantages *de toute nature*, la loi relative à la consommation a élargie le périmètre d'application de la disposition présente dans la LCC. Cela a **permis d'éviter** des interprétations différentes d'un organisme à l'autre, générant des incompréhensions et des tensions entre les représentants des consommateurs, et les prêteurs et les distributeurs. Ainsi, si les questions autour des cartes de *fidélité* avec une fonction crédit cristallisaient encore les débats en 2012, ce n'est plus le cas en 2015.

Une baisse continue des transactions à crédit

Le nombre de transactions à crédit est **en très fort recul**. Sur l'ensemble des transactions recensées par notre échantillon, le poids des transactions à crédit est passé de 9,4 % en 2010 à 7,7 % pour la période allant du mois de juillet 2014 au mois de juin 2015, soit une baisse de 18,3 % de ce taux. Cette baisse est encore plus spectaculaire si l'on compare ce taux de 7,7 % à celui de 2007 qui était de 22 %. Sur le lieu de vente, ce chiffre est passé de 7,5 % à 5,2 % pour les cartes de magasin (-30 %).

Cette disposition s'applique à tout type de carte de crédit qui dispose d'avantage de toute nature. Elle inclut également des cartes de crédit non distribuées en magasin. Des établissements auditionnés ont indiqué que le nombre de transactions à crédit a été **divisé par plus de deux** pour ces cartes depuis la mise en place de la fonction de paiement au comptant par défaut.

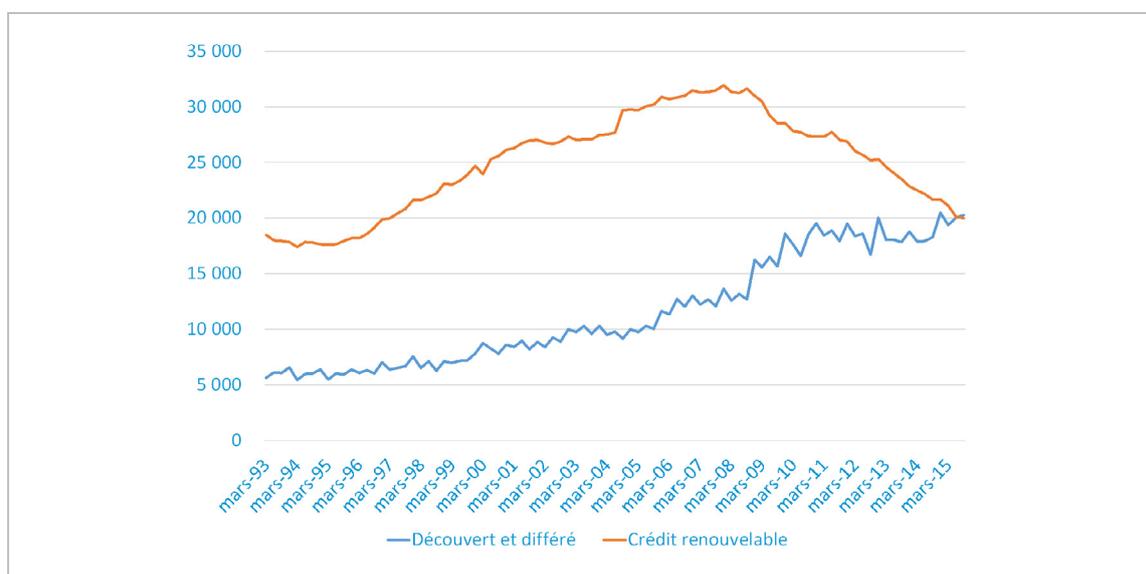
Une augmentation des achats débités sur les comptes bancaires

A volume de transactions constant, la généralisation d'une option comptant par défaut entraîne concomitamment une **baisse** du nombre de transactions à crédit, et un transfert du nombre d'achats débités en intégralité sur les comptes bancaires des clients. Il n'est pas possible d'évaluer à ce stade la part des achats autofinancés via leurs comptes de dépôt, ou financés via un prélèvement sur l'épargne ou via le recours au découvert bancaire, etc. Rappelons que 98,1 % des utilisations de crédit renouvelable sont inférieures ou égales à 500 euros. Ces montants d'achat portés au débit du compte bancaire pourraient justifier un recours plus systématique au découvert bancaire ou au différé de paiement.

Notons que les encours cumulés des découverts bancaires et des différés de paiement tendent à augmenter de manière continue et significative depuis 2008. Le cumul des encours de crédits renouvelables et des découverts bancaires ou des différés de paiement est relativement stable depuis septembre 2012. Il oscille entre 40 et 42 milliards d'euros.

G8. Evolution des encours des crédits de crédit renouvelable, et de celui des découverts et des différés de paiement en France

(montants exprimés en millions d'euros)



Source : Banque de France

Les explications de ce phénomène diffèrent d'un établissement bancaire rencontré à l'autre. Par exemple, certains d'entre eux n'ont pas observé d'évolutions majeures des encours moyens des découverts bancaires. Une étude plus approfondie pourrait qualifier et quantifier les conséquences de ce phénomène éventuel de transfert des achats financés jusque-là par un crédit renouvelable vers le compte bancaire, c'est-à-dire moins bénéfique pour le consommateur-emprunteur.

3.4.2 La déliaison entre carte ouvrant droit à des avantages de toute nature et carte de crédit freine le nombre d'ouvertures de compte de crédit renouvelable

Art. L. 311-17.- Lorsque le crédit renouvelable mentionné à l'article L. 311-16 est assorti d'une carte ouvrant droit à des avantages de toute nature, le bénéfice de ces avantages ne peut être subordonné au paiement à crédit. [...]

Les enseignes de distribution proposant un programme comportant des avantages de toute nature et incluant un crédit renouvelable proposent par ailleurs au consommateur un autre programme comportant des avantages de toute nature non liés à un crédit.

Les prêteurs n'ont plus le droit de conditionner les avantages de toute nature à l'utilisation à crédit des cartes ouvrant droit à des avantages de toute nature. Un client réglant au comptant ses achats doit désormais pouvoir bénéficier d'un programme d'avantages de toute nature sur un autre support que la carte de crédit. La conséquence immédiate de cette mesure porte sur l'ouverture de comptes de crédit renouvelable dans des magasins qui a été divisée par 2, voire par plus de 6, et sur l'augmentation des cartes de *fidélité* sèches, c'est-à-dire sans fonction crédit.

3.4.3 La réduction de 3 à 2 ans du délai d'inactivité a « rajeuni » le portefeuille de comptes de crédit renouvelable

La mesure, objet du présent chapitre, est celle inscrite dans la LCC. Elle a été réécrite par la loi Hamon (cf. chapitre suivant).

Modification de l'Art. L. 311-16.- 6° A la première phrase du cinquième alinéa, les mots : « pendant trois années consécutives » sont remplacés par les mots : « lors de la deuxième année » et le mot : « troisième » est remplacé par le mot : « deuxième » ;

Le délai au bout duquel un prêteur devait proposer à l'emprunteur de fermer son crédit renouvelable s'il est inactif est passé de 3 à 2 ans. L'emprunteur devait se manifester pour ne pas voir son compte se clôturer automatiquement comme l'imposait la loi.

Cette mesure a été à l'origine de 60 % des fermetures de comptes de crédit renouvelable depuis le 1^{er} mai 2011, date d'entrée en vigueur de la LCC. À l'échelle de notre échantillon, le pic de fermetures a été de 7 millions d'unités sur la période mai 2011 – avril 2012. Sur la période juillet 2014 – juin 2015, ce nombre serait de l'ordre de 3,5 millions d'unités. Ces chiffres sont considérables et sont liés en grande partie à cette mesure.

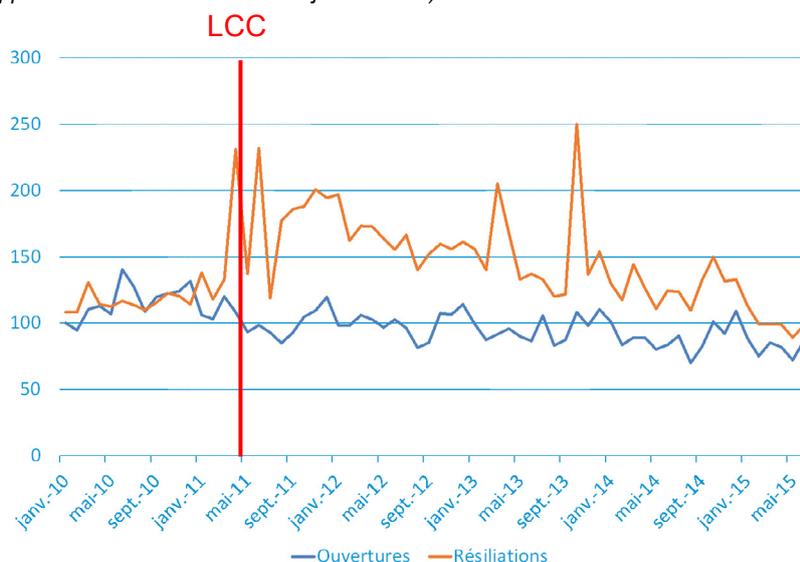
L'ASF centralise des données mensuelles de ses adhérents sur les ouvertures et les résiliations (ou fermetures) de comptes de crédit renouvelables depuis janvier 2010, c'est-à-dire avant la LCC. On observe qu'à compter de 2011 :

- le nombre de résiliations est supérieur au nombre d'ouvertures, ce qui explique la forte contraction des portefeuilles. Pour 100 ouvertures, il y a en moyenne 160 résiliations. L'écart se resserre depuis mi-2013 : 100 pour 140 en 2013-2014, puis 100 pour 120 en 2015.
- les évolutions sont corrélées positivement.

Le solde est négatif sur la période 2010 – 2014 : le portefeuille de comptes de crédit renouvelable des adhérents de l'ASF a été amputé de 9 millions d'unités.

G9. Ouvertures et résiliations mensuelles de comptes de crédit renouvelable des adhérents de l'ASF

(en base 100 par rapport aux ouvertures du mois de janvier 2010)



Sources : données ASF, analyses Athling

3.4.4 La réduction à un an du délai de suspension va avoir des effets en 2016

Art. L. 311-16.- 10° Si, pendant un an, le contrat d'ouverture de crédit ou tout moyen de paiement associé n'ont fait l'objet d'aucune utilisation, le prêteur qui entend proposer la reconduction du contrat adresse à l'emprunteur, à l'échéance de l'année écoulée, un document annexé aux conditions de cette reconduction. Ce document indique l'identité des parties, la nature de l'opération, le montant du crédit disponible, le taux annuel effectif global ainsi que le montant des remboursements par échéance et par fractions de crédit utilisées. A défaut pour l'emprunteur de retourner ce document, signé et daté, au plus tard vingt jours avant la date d'échéance du contrat, le prêteur suspend à cette date le droit d'utilisation du crédit par l'emprunteur. Ladite suspension ne peut être levée qu'à la demande de l'emprunteur et après vérification de la solvabilité de ce dernier dans les conditions fixées à l'article L. 311-9. Dans le cas où l'emprunteur n'a pas demandé la levée de la suspension à l'expiration du délai d'un an suivant la date de la suspension de son contrat de crédit, le contrat est résilié de plein droit. Lorsque l'ouverture de crédit est assortie de l'usage d'une carte de crédit, le prélèvement de la cotisation liée au bénéfice de ce moyen de paiement ne fait pas obstacle à la mise en œuvre du présent alinéa.

Avant la loi Hamon, un compte de crédit renouvelable était donc automatiquement résilié au bout de deux ans sans utilisation sauf avis contraire du client. La loi Hamon introduit une alternative : si l'emprunteur n'a pas utilisé son crédit renouvelable depuis un an (à l'échéance annuelle de renouvellement du contrat), le renouvellement n'est plus tacite, mais requiert son approbation. Le prêteur envoie un document à l'emprunteur « *au plus tard trois mois avant la fin de la date d'expiration du délai d'un an* ». Ce document est à retourner daté et signé au plus tard 20 jours avant l'échéance. S'il n'est pas retourné, le compte de crédit renouvelable est suspendu. Le client peut alors lever la suspension pendant un an, en demandant le réexamen de sa solvabilité. Si cette demande n'est pas effectuée, le compte de crédit renouvelable est résilié de plein droit.

Les comptes de crédit renouvelable ouverts depuis le 19 mars 2014 voient s'appliquer cette règle à compter de l'entrée en vigueur dudit décret. Les comptes de crédit renouvelable antérieurs à cette date bénéficient d'un délai jusqu'aux reconductions annuelles, qui interviennent à partir du 1^{er} juillet 2015.

Selon les chiffres communiqués par l'ASF sur le troisième trimestre 2015, le nombre de suspensions serait le double du nombre de résiliations après deux ans d'inactivité observé en 2014 ou 2013 sur la même période : il serait de l'ordre de 1,8 millions pour un échantillon représentant 80 % de l'encours des adhérents de l'ASF. Les traitements mis en place par les prêteurs détectent lors de leur première exécution tous les comptes inactifs depuis plus d'un an. Dans les comptes inactifs figurent donc ceux qui le sont depuis plus de deux ans comme le stipulait l'ancien texte. Cela explique le doublement des volumes observés.

Si suspendre un compte de crédit renouvelable ne signifie pas le résilier, il n'en reste pas moins que le potentiel de réactivation de comptes de crédit renouvelable suspendus est relativement faible (de l'ordre de quelques pourcentages).

3.5 Les mesures non étudiées

Les mesures recensées dans ce chapitre n'ont pas fait l'objet d'analyses d'impact spécifiques.

T23. Mesures non étudiées

Améliorer l'information des clients-emprunteurs

- Le relevé de compte
- L'information annuelle de l'emprunteur
- L'encadré sur les offres de contrat de crédit

Mettre fin aux excès en matière de publicité

- La publicité pour des avantages commerciaux associés à des cartes de fidélité
- L'exemple représentatif
- La rémunération des vendeurs

Mieux s'assurer de la solvabilité des emprunteurs

- La consultation obligatoire du fichier FICP qui recense les incidents de remboursement sur les crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit
- L'obligation de vérifier la solvabilité de l'emprunteur à l'ouverture d'un crédit et de consulter le FICP tous les ans avant de proposer au client la reconduction du contrat de crédit renouvelable ;
- L'obligation de vérifier la solvabilité des emprunteurs dont le crédit renouvelable a trois ans ou plus.
- La fiche de dialogue
- La formation des personnels délivrant la fiche de dialogue

Autres

- Le relèvement de 21 500 à 75 000 euros
- Un « pack contractuel » beaucoup trop volumineux
- Un document obligatoire : la fiche d'information pré-contractuelle européenne normalisée (FIPEN)
- La durée des entretiens commerciaux
- La confidentialité des échanges
- Le remboursement anticipé

Source : Rapport 2012

Les packs contractuels⁴⁴ restent toujours aussi volumineux en nombre de pages. Peu d'établissements de crédit ont mené des projets d'optimisation de leur présentation et de réduction du nombre de pages (33 pages en moyenne pour un contrat de crédit à la consommation).

3.6 Un bilan complémentaire (image, innovation Produit, modèle économique, effectifs)

Une image du crédit à la consommation toujours écornée et des innovations Produit à l'arrêt

Les représentants de la clientèle et des salariés rencontrés, ainsi que ceux d'organismes publics, reconnaissent la **portée positive** des réformes engagées en matière de crédit à la consommation. Tout le monde s'accorde à dire que les pratiques en matière de distribution ont été **corrigées**, et qu'il est beaucoup plus difficile de s'endetter sans s'en rendre compte depuis le 1^{er} mai 2011. Les 8 enquêtes réalisées par la DGCCRF relatives au crédit à la

⁴⁴ Par « pack contractuel », nous entendons l'ensemble de documents contractuels remis à l'emprunteur conformément aux nouvelles dispositions de la LCC.

consommation sur la période 2012 – 2015 concluent que les dispositions prévues dans les textes s'avèrent être globalement respectées. Les manquements entraînant *a minima* des procédures civiles sont liés aux conditions de financement d'installations photovoltaïques.

L'image du crédit à la consommation ne s'est, toutefois, **pas améliorée**. Celle du crédit renouvelable reste **très dégradée**. Les mêmes attaques sont portées sur cette catégorie de crédits : il est toujours pointé du doigt et perçu comme principal facteur de surendettement. Pourtant, il a toute son utilité pour des achats de petits montants, et c'est souvent la seule forme de crédit à la consommation envisageable pour des ménages modestes⁴⁵.

Ce sentiment général est aussi partagé par les conseillers bancaires qui gardent encore une mauvaise image du crédit à la consommation non lié à un achat. Ils sont nettement plus à l'aise avec le crédit immobilier.

Mise à part pour les documents contractuels, l'impact de ces réformes est **faible** pour les banques. Elles auraient pu penser en profiter sur le plan commercial et récupérer ainsi une partie de la production réalisée par les spécialisés, notamment sur le crédit renouvelable ou sur le lieu de vente. Il semble qu'il n'en soit rien. Les perspectives de nouvelles contraintes réglementaires qui pèsent sur le crédit renouvelable, et qui pourraient s'interpréter comme une interdiction qui ne dit pas son nom, expliquent leurs hésitations à s'engager dans une démarche de développement commercial volontariste.

La quasi-absence d'innovations Produit sur ce marché renforce et alimente l'impression de son **manque de dynamisme**. Les prêteurs le justifient en partie par la mobilisation des capacités de développement informatique pour respecter les évolutions réglementaires auxquelles ils sont confrontés.

La dernière innovation majeure remonte à 2008 avec la carte débit – crédit du groupe Crédit Agricole. Le groupe Crédit Mutuel - CIC avec la Passeport Crédit a adapté son offre aux contraintes juridiques pour proposer à ses clients une enveloppe de financement avec des débloquages fractionnés à taux différenciés selon l'achat réalisé. Il propose également du crédit affecté à ses clients pour le financement de leurs véhicules. Les spécialisés se concentrent quant à eux sur l'optimisation de leurs processus de vente et de gestion au travers des projets de dématérialisation pour améliorer leur coefficient d'exploitation.

Notons l'**essor de la LOA** sur le marché du financement automobiles. Elle semble se déporter petit-à-petit sur les biens de consommation courante, résultat d'une demande des distributeurs pour accompagner l'évolution du mode de consommation des clients plus que d'une innovation à l'initiative des prêteurs. Avec la récupération possible du véhicule ou du bien, la LOA permet de mieux maîtriser le marché de l'occasion qui leur échappait. Ce produit est essentiellement distribué par des spécialisés. Côté banques, le groupe Crédit Mutuel – CIC le met actuellement beaucoup en avant.

Enfin, les prêts entre particuliers n'ont pas le même succès en France qu'aux Etats-Unis ou au Royaume-Uni. Cette nouvelle catégorie de crédits à la consommation est toutefois à surveiller.

Des impacts financiers très importants

Les établissements de notre échantillon ont connu une baisse **importante** des taux moyens facturés aux clients. Ils sont passés pour le prêt personnel de 5,6 % en 2010 à 4,9 % à fin juin 2015, soit une baisse de 12,4 %. Pour le crédit renouvelable, cette baisse dépasse les

⁴⁵ Lire le Bulletin de la Banque de France du mois de novembre 2015.

30 % : les taux moyens facturés aux clients sont égaux à 10,6 % à fin juin 2015 contre 15,4 % en 2010. La majorité de ces établissements ont vu dans le même temps leurs encours se contracter. Ainsi, sur le plan macro, les revenus⁴⁶ des prêteurs liés à ces deux catégories de crédits à la consommation chutent dans des proportions **très significatives** sur la période 2011 – 2014 :

- Un **recul des revenus** de 14,3 % pour le prêt personnel, qui correspondrait à une amputation de revenus cumulés de l'ordre de 1,2 milliards d'euros.
- Une **perte cumulée de revenus** pour le crédit renouvelable de l'ordre de 4,9 milliards d'euros.

Le recul des revenus est de l'ordre de 45,1 %. Il s'explique aussi par le raccourcissement des durées d'amortissement.

A contrario, les consommateurs-emprunteurs bénéficient de ce manque à gagner pour les prêteurs puisqu'*in fine* le montant total des intérêts payés est beaucoup moins élevé.

Un probable impact social chez les spécialisés lié à la chute continue du crédit renouvelable

Comme nous l'avons mis en évidence dans les chapitres précédents, les niveaux de production de crédits renouvelables sont **très sensibles** au contenu des textes de loi. La baisse de la production annuelle de crédits renouvelables a une incidence quasi-immédiate sur les encours, et donc sur les revenus. Cela s'explique par un taux de rotation⁴⁷ faible. Pour les spécialisés, il est de l'ordre de 1,7⁴⁸ pour le crédit renouvelable et de 2,7 pour le prêt personnel.

Ainsi, de nouvelles mesures sur cette catégorie de crédits à la consommation amplifieraient le décrochage déjà observé. Le **scénario d'arrêt** de la distribution de crédits renouvelables est aujourd'hui **plausible** selon certains prêteurs spécialisés. Les efforts pour développer le prêt personnel ne suffisent pas à compenser la perte de revenus. Ce scénario catastrophe aurait des conséquences **néfastes** tant sur les effectifs des établissements de crédit spécialisés que sur l'accès au crédit de populations appartenant aux classes populaires ou moyennes qui n'ont pas d'autres *moyens* pour acquérir des biens de consommation courante.

La baisse continue et d'ampleur des taux d'usure pour des tranches de montant inférieures ou égales à 3 000 pourrait rendre crédible ce scénario. L'effet d'éviction constaté du crédit renouvelable de montants élevés pourrait alors s'étendre aux petits montants, et remettre en cause la rentabilité de cette catégorie de crédits à la consommation. Ce qui entraînerait *in fine* la décision d'**arrêt** de sa commercialisation. C'est pour cela que les acteurs rencontrés souhaitent qu'il y ait une pause législative et réglementaire.

Les enjeux en termes sociaux pour les établissements spécialisés sont **conséquents**. Les effectifs étaient en 2012 de l'ordre de 22 000 collaborateurs en France. Les effectifs ont diminué de plus de 3 000 unités en moins de 5 ans. Pour certains établissements majeurs, ce sont près de 25 % des effectifs qui ont été touchés. Cette tendance devrait se poursuivre sur les prochaines années du fait de la restructuration et de la concentration des spécialisés

⁴⁶ Intérêts facturés aux clients.

⁴⁷ Le taux de rotation est égal au ratio entre l'encours et la production d'une catégorie de crédits. Ce ratio donne le facteur multiplicateur à appliquer sur le montant de la production de nouveaux crédits pour reconstituer l'encours : combien d'années de production de nouveaux crédits faut-il pour obtenir le montant d'encours ?

⁴⁸ L'encours de crédits renouvelables représente 1,7 fois la production (1^{ères} utilisations, ré-utilisations).

accélérées avec l'intégration en cours de LaSer Cofinoga dans le groupe BNP Paribas Personal Finance. Par ailleurs, l'arrêt de General Electric entretient les doutes sur la pérennité de structures de taille intermédiaire sur ce marché.

La question de l'existence même des spécialisés dans leur forme actuelle se pose à moyen terme.

3.7 En synthèse

Le marché du crédit à la consommation a été **profondément impacté** par les réformes sur les plans tarifaire, commercial et de la gestion administrative.

Tout d'abord, la réforme des catégories de crédits servant au calcul de l'usure, achevée au 1^{er} avril 2013, a touché une composante **essentielle** du prix et, donc, des revenus, au travers du taux d'intérêt facturé au client. Elle a imposé de calculer les seuils de l'usure par tranche de montant, ce qui a entraîné une baisse générale des taux d'usure pour des montants supérieurs à 3 000 euros. Elle est, en partie, à l'origine de la **concentration** du crédit renouvelable sur des montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros.

Les processus de vente des crédits à la consommation ont été entièrement modifiés. Les prêteurs soulignent la **lourdeur** administrative induite par la refonte des offres de contrat de crédit et par l'ajout de nouveaux documents *contractuels* (fiche européenne d'informations précontractuelle standardisée, fiche de dialogue sur le lieu de vente ou à distance).

L'objectif de distribution plus *responsable* du crédit à la consommation est ainsi **atteint**. Il devrait se retrouver dans la composition de l'endettement bancaire des nouveaux dossiers de surendettement recevables à partir de 2014 - 2015 (lire chapitre 4.1).

Toutefois, ces réformes ont eu des **portées inégales** selon la famille d'appartenance des établissements de crédit :

- Les impacts sont **limités** sur l'activité des banques et des filiales financières des constructeurs automobiles.
- L'activité et la rentabilité du crédit renouvelable des établissements spécialisés, qu'ils soient partenaires ou non de distributeurs, sont à l'inverse **très fortement touchées** par le raccourcissement de la durée de remboursement, par la baisse du nombre de transactions à crédit sur le lieu de vente, par le volume très important de fermetures de comptes de crédit renouvelable, par la chute des revenus, etc. Les prêteurs pensent que le décrochage observé depuis 2011 va se poursuivre. Il faut ajouter à cela un contexte économique globalement défavorable.

Ainsi, la montée en puissance du prêt personnel et des banques sur ce marché se confirme, mais n'est pas aussi marquée que le souhaitait le législateur.

3.8 Des questions ouvertes et des propositions

Les auditions ont permis de recenser des questions ou des points de discussion listés ci-dessous. Une ébauche de réponse a été formulée pour certains d'entre eux.

3.8.1 Des questions ou des points de discussion abordés lors des auditions

- *Question #1. Observe-t-on un phénomène de **substitution** du crédit renouvelable par le prêt personnel ?*

Plusieurs personnes auditionnées ont émis l'hypothèse de la substitution du crédit renouvelable par le prêt personnel. La notion de substitution s'entend par le remplacement, pour un montant donné et pour un canal de distribution, d'une offre de crédit renouvelable par une offre de prêt personnel. Cette substitution ne peut s'opérer qu'en agence bancaire ou à distance. Le prêt personnel n'est pas distribué sur le lieu de vente. Le crédit *amortissable* proposé dans ce cas de figure est le crédit affecté.

Seules sont concernées les premières utilisations de crédit renouvelable dont les montants sont relativement élevés, soit un faible nombre d'ouvertures de comptes de crédit renouvelable. Le poids en nombre des premières utilisations de crédit renouvelable d'un montant supérieur à 3 000 euros est de 26 % pour les banques et de 1,8 % pour les spécialisés. Il existe bien des offres de prêt personnel à partir de 1 000 euros, mais les souscriptions sont majoritairement réalisées entre 6 000 euros et 21 500 euros (47,2 % en nombre et 57,6 % en montant).

- *Question #2. Quels sont les revenus des demandeurs et des emprunteurs de crédit à la consommation ? A-t-on constaté une évolution des profils des demandeurs et des emprunteurs de crédit à la consommation ?*

Est-ce que des ménages à faible revenu mais solvables ont accès au crédit à la consommation ou en sont-ils exclus ? Quels sont les besoins ? Vers quelle forme de financement se tournent ces populations en cas de refus ?

Quel est l'impact réel des contraintes prudentielles sur le profil des emprunteurs ? Comment les montants des demandes de crédit (pour chaque type de crédit) ont évolué suites aux réformes ?

Dans quelle mesure l'évolution du marché du crédit est-elle prise en compte par les pouvoirs publics dans la mise à jour d'autres dispositifs tels que le microcrédit personnel ? Est-ce que les refus de crédit à la consommation peuvent être réorientés vers le microcrédit personnel ?

Le ralentissement économique couplé à un chômage en hausse continue et à ces nouvelles contraintes sur le crédit à la consommation a poussé les prêteurs à adapter leur politique de risque. Le durcissement des conditions d'octroi a resserré l'accès au crédit pour des populations plus modestes.

Une approche par décile de revenu sur plusieurs générations de production⁴⁹ de catégorie de crédits à la consommation permettrait de répondre à ces questions (cf. rapport Babeau ou pages 82 et 83 du rapport Athling rédigé en 2008 sur le crédit renouvelable) pour le compte du CCSF.

- *Question #3. Quel objet de financement trouve-t-on à plus de 21 500 euros ?*

Ce point n'a pas été abordé dans le cadre de cette étude.

- *Question #4. Les problèmes soulignés dans la commercialisation des crédits affectés en*

⁴⁹ Demandes, souscriptions et refus d'octroi.

vente à domicile, notamment ceux pour lesquels l'emprunteur peut obtenir un crédit d'impôt (ex. panneaux photovoltaïques).

Ce point est hors du périmètre du présent rapport. Toutefois il est abordé dans le rapport annuel de 2014 de l'ACPR (cf. page 90 du rapport annuel). Il fait également l'objet d'une vigilance importante de la DGCCRF⁵⁰.

Des questions ont également été posées sur le développement de ces offres chez les prêteurs.

- *Question #5. Les taux d'usure ne sont-ils pas élevés pour certaines catégories de crédit à la consommation (ex. 20 % pour le crédit renouvelable sur des petits montants) ?*

Est-ce que les règles en matière de fixation des taux d'usure ou la composition de l'échantillon retenu peuvent évoluer ? Est-ce que la diminution du nombre d'établissements de crédit et la chute du crédit renouvelable ne va pas pérenniser la baisse des taux d'usure, y compris pour des montants inférieurs ou égaux à 3 000 euros ?

Les modalités techniques de déclaration et de contrôle des remises des établissements de crédit des éléments qui conduisent à la fixation des taux d'usure sont disponibles sur le site de la Banque de France⁵¹. La crainte exprimée par les établissements de crédit repose sur un scénario de baisse continue des taux d'usure et de hausse des taux de refinancement.

- *Question #6. Est-ce que les prêteurs jouent le jeu en matière de rémunération de leur force commerciale ? et de formation des personnels distribuant leur offre de crédit à la consommation ?*

Ce point est hors périmètre du présent rapport. Il pourrait être repris et traité au sein du CCSF.

- *Question #7. Quel est le poids du rachat de créances ? Quelle est la part de ces rachats avec un encours de crédit immobilier avec ou non une garantie ? Est-ce que les pratiques se sont améliorées ?*

Ce point est hors périmètre du présent rapport.

Le poids du rachat de créances représente près de 20 % de la production de prêts personnels de notre échantillon (16,4 % pour les banques et 28,2 % pour les spécialisés).

- *Question #8. Est-ce que les formations aux évolutions liées aux réformes en matière de crédit à la consommation des collaborateurs des établissements de crédit sont bien dimensionnées et suffisantes ?*

Ce point est hors périmètre du présent rapport. Il pourrait être repris et traité au sein du CCSF.

3.8.2 Des propositions

- **Proposition #1. S'assurer de la mise en œuvre des recommandations et des**

⁵⁰ A ce propos, des représentants des associations (consommateurs, familiales, humanitaires) nous ont alertés sur la baisse probable des moyens alloués à ces deux organismes pour réaliser des contrôles sur les pratiques en matière de distribution du crédit à la consommation.

⁵¹ Pour plus d'informations, se reporter à l'adresse suivante : <https://www.banque-france.fr/economie-et-statistiques/espace-declarants/reglementation-des-statistiques-monetaires-et-financieres/dispositif-reglementaire-de-la-banque-de-france/modalites-techniques-de-declaration-et-contrôle-des-remises-des-etablissements-de-credit.html>

engagements pris dans l'avis du CCSF du 15 novembre 2012.

Il s'agit des cinq items suivants :

- 2. Paiements en N fois sans frais

« Afin qu'un consommateur ne souscrive pas un crédit renouvelable sans en être dûment informé, toute offre commerciale écrite de paiement en N fois sans frais sur les lieux de vente, sur les sites Internet marchands ou par un moyen de vente à distance, comportera une information écrite claire du consommateur sur la nature juridique de la solution proposée : crédit renouvelable, crédit affecté, opération de crédit hors du champ de la LCC, paiement différé simple. »
- 4. La fiche de dialogue

« Il est convenu que la fiche de dialogue, dont l'appellation varie d'un établissement de crédit à l'autre, comportera systématiquement en tête de sa présentation et pour améliorer l'information du consommateur la mention « Fiche de dialogue : revenus et charges ». »
- 6. Les encadrés des contrats

« Sur la base d'une étude à réaliser par son secrétariat général en liaison avec les parties prenantes, le CCSF s'engage à favoriser et diffuser les bonnes pratiques du marché en matière de lisibilité et de synthèse des encadrés des contrats d'ici la fin de l'année 2012. »
- 7. L'exemple représentatif

« Sur la base d'une étude à réaliser par son secrétariat général en liaison avec les parties prenantes, le CCSF s'engage à favoriser et diffuser les bonnes pratiques du marché en matière de montants des exemples représentatifs pour le crédit affecté et le prêt personnel. »
- 8. Communication (à destination des consommateurs sur les réformes en matière de crédit à la consommation)

« Le CCSF examinera d'ici la fin de l'année 2012 les actions de communication envisagées et proposées par l'ensemble des parties prenantes, y compris les pouvoirs publics, pour renforcer l'information des consommateurs sur les aspects de la réforme du crédit à la consommation qui méritent une attention particulière. »

– Proposition #2. Veiller au respect, par les différentes parties prenantes, des modalités d'information du consommateur lors de l'offre d'un crédit renouvelable sur le lieu de vente ou en vente à distance pour un montant d'achat supérieur à 1 000 euros.

Ces modalités ont été définies avec précision par le décret n° 2015-293 du 16 mars 2015 pris en application de l'article 44 de la loi du 17 mars 2014 (codifié à l'article L.311-8-1 du code de la consommation). C'est un point sensible de la réforme. Il s'agit de permettre au consommateur de pouvoir comparer de façon claire l'offre de crédit renouvelable qui lui est faite, sur le lieu de vente ou en vente à distance, pour financer l'achat de biens ou de prestations de services d'un montant supérieur à 1 000 euros, avec la proposition de crédit *amortissable* (en pratique un crédit affecté) qui doit accompagner cette offre.

Le décret a défini en annexe un document d'information à présenter au client sous forme de tableau comparant les deux propositions de financement suivant deux hypothèses de

délais de remboursement. Ce décret s'applique depuis le 16 décembre 2015. Sa mise en œuvre suppose la mise en place effective des dispositifs d'information prévus, effectivité qui passe par la formation des personnels chargés de présenter l'offre alternative et par l'information du consommateur-emprunteur.

– **Proposition #3. Renforcer l'information générale des consommateurs sur différents volets du crédit à la consommation.**

Tous les organismes (consommateurs, familiaux, humanitaires) auditionnés insistent sur le fait que les consommateurs-emprunteurs ne connaissent pas les caractéristiques des produits qu'ils souscrivent. Ils s'accordent sur le fait que l'emprunteur signe des documents qu'il ne lit pas parce qu'ils sont trop volumineux ou trop techniques. Ainsi, il ne dispose d'informations ni sur le fonctionnement, ni sur des moments-clés du crédit qu'il contracte.

Par exemple, pour le crédit renouvelable, il s'agit de la procédure de clôture du compte, de la procédure de remboursement anticipé, de l'étude triennale de solvabilité, et des messages qui insistent sur la nécessité pour l'emprunteur de veiller à amortir le capital emprunté ou encore ce que l'on appelle l'inactivité et ses conséquences. Le format retenu pourrait être un dépliant ou un ensemble de fiches disponibles sur les sites Internet des parties prenantes (établissements de crédit, courtiers, associations au sens large, sites marchands, sites d'information sur des produits financiers, etc.). La rédaction des contenus pourrait être confiée au CCSF.

Les réformes en matière de crédit à la consommation tendant à positionner les produits de crédit à la consommation selon les besoins, les canaux de distribution et les montants octroyés, le CCSF pourrait également établir une cartographie qui préciserait la finalité de chacune de ces catégories de crédits. Cela permettrait, par exemple, de bien définir le rôle, les caractéristiques et les avantages du crédit affecté pour éviter d'éventuelles confusions avec le prêt personnel.

Le corollaire de cette proposition est que les personnels des établissements de crédit connaissent avec précision cette cartographie.

– **Proposition #4. Réaliser une étude pour qualifier et quantifier le phénomène éventuel de transfert des utilisations de crédit renouvelable (i) vers d'autres formes de crédit à la consommation ou (ii) vers les comptes bancaires (ex. autofinancement, découvert bancaire, différé).**

– **Proposition #5. Réaliser une étude sur les profils d'emprunteurs (demandeurs, souscripteurs) et sur les refus de crédit.**

Cette proposition fait référence au contenu de la question #2 développée dans le précédent chapitre.

– **Proposition #6. Afficher le coût des crédits à 0 % ou des formules N fois sans frais.**

Les publicités qui mettent en évidence des formules de crédit à la consommation à 0 % ou N fois sans frais laissent penser que le crédit est gratuit. Or, les intérêts non facturés au client sont payés par une entité tierce, souvent par le distributeur. Dans le cas du crédit renouvelable, les clients peuvent être surpris que les utilisations (ou tirages) ultérieures soient tarifées à des taux autres que 0 %. Pour éviter de véhiculer une fausse idée, le montant en question pourrait être indiqué de manière explicite.

– **Proposition #7. Étudier les moyens de suivre l'évolution du marché naissant des prêts entre particuliers. Faudrait-il pour cela créer une nouvelle catégorie de crédits ?**

4. Un état des lieux des mesures prises en matière de prévention du surendettement

Les débats en France sur le crédit à la consommation dévient très vite sur la question du surendettement. Aussi, les lois en matière de crédit à la consommation visent systématiquement à le réduire. Si le périmètre du présent rapport ne portait ni sur une analyse de l'évolution du surendettement, ni sur l'efficacité des nouvelles procédures de surendettement au sens large, il est toutefois important de partager une photographie du surendettement en France à partir des dernières statistiques publiées par la Banque de France. C'est l'objet du premier chapitre de cette quatrième partie.

Le deuxième et le troisième chapitre dressent un état des lieux de deux des trois mesures-phares en matière de prévention du surendettement : la mise en place de la charte AFECEI (et des mécanismes de détection précoce des difficultés financières) et l'expérimentation des points conseil budget. Compte tenu du caractère récent de ces mesures, il n'est pas possible d'en mesurer les impacts avec le même niveau de précision que celui pris pour les réformes en matière de crédit à la consommation. Toutefois, les échanges lors des auditions, ou via un questionnaire ou suite à des demandes complémentaires, avec les acteurs concernés par ces mesures donnent des premières indications sur leurs modalités de mise en œuvre respectives, et sur les choix opérationnels retenus.

4.1 Une amorce de baisse du surendettement en France depuis 2014

4.1.1 Les publications de référence disponibles sur le surendettement en France

Les informations sur le surendettement sont disponibles sur le site de la Banque de France dans une rubrique *ad hoc*⁵². Les statistiques sur les volumes de dossiers traités selon des statuts (déposés, recevables / irrecevables, décisions prises, clôturés, etc.) sont mises en ligne tous les mois. Une analyse plus fine est publiée tous les trimestres sous le nom de Baromètre du surendettement. Elle donne une vision du contenu des créances des ménages en désendettement. Enfin, la Banque de France réalise une enquête typologique tous les ans.

Ces données sont présentées sous forme de tableaux qui reprennent des cumulés (nombre, montant) ou des moyennes. Une vision complémentaire par dispersion ou par médiane permettraient de mieux qualifier le phénomène de surendettement et la nature de son évolution.

⁵² <https://www.banque-france.fr/la-banque-de-france/missions/protection-du-consommateur/surendettement.html>

4.1.2 Une part moins importante des crédits à la consommation dans les dossiers de surendettement

L'enquête annuelle relative à la typologie des ménages surendettés, menée par la Banque de France, confirme un recul des crédits à la consommation en nombre et en structure d'endettement

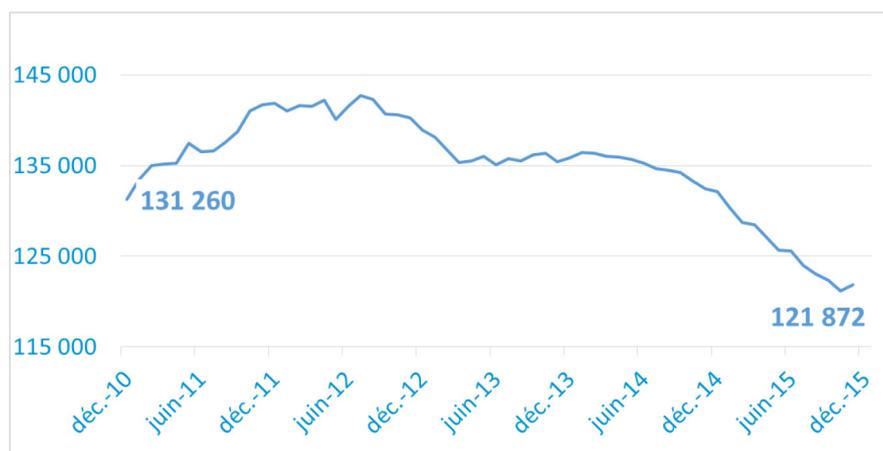
« La baisse des dépôts de dossiers se confirme en 2015 : le nombre de dossiers de surendettement déposés en 2015 à la Banque de France s'est élevé à 217 302, en diminution de 5,9 % par rapport à 2014, selon l'enquête annuelle relative à la typologie des ménages surendettés. La part des crédits à la consommation dans l'endettement global recule à 42,3 % en 2015, contre 45,9 % en 2014 et 53,8 % en 2012. En 2015, 16,7 % des dossiers recevables n'avaient aucun crédit à la consommation (11,9 % en 2012).

L'endettement moyen au titre des crédits à la consommation s'est établi à 20 954 euros en 2015, en baisse de près de 10 % en 3 ans. Le nombre moyen de crédits à la consommation diminue régulièrement sur la même période, passant de 4,6 à 4,2. Les crédits renouvelables – présents en 2015 dans plus de 69 % des dossiers contre 76 % en 2012 – représentent 23,1 % de l'endettement global. Leur poids relatif diminue de 8,4 points en 3 ans. »

Une baisse régulière des dossiers de primo-dépôts depuis juillet 2012

L'ampleur de ce phénomène est plus significative si l'on étudie le cumul sur 12 mois glissants du nombre de nouveaux dépôts de dossiers de surendettement entre décembre 2010 et novembre 2015. Après une phase de croissance continue jusqu'en juillet 2012, le nombre de primo-dépôts a tendance à se contracter régulièrement. L'écart entre juillet 2012, point le plus haut de la période d'observation, et novembre 2015 est de -14,6 %.

G10. Cumul sur 12 mois glissants du nombre de nouveaux dépôts sur la période décembre 2010 à novembre 2015



Source : Banque de France

La part des crédits à la consommation en diminution

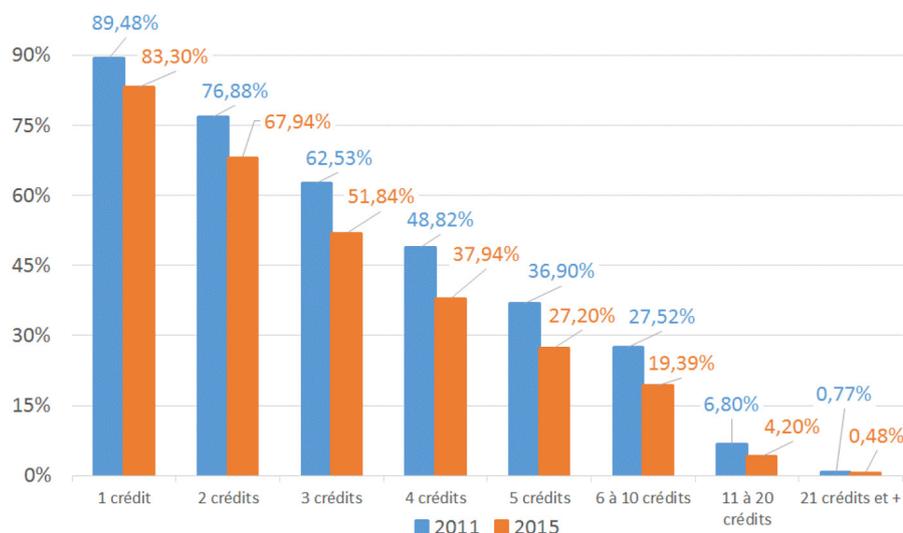
Dans le même temps, le poids du nombre de crédits à la consommation dans les dossiers de surendettement recevables diminue de 6,9 % entre 2011 et 2015 : 83,3 % des dossiers recevables en 2015 avaient au moins un crédit à la consommation contre 89,5 % en 2011.

La part de dossiers recevables sans crédit à la consommation est passée de 10,5 % à 16,7 %. L'étude de la répartition du nombre de dossiers de surendettement en fonction du nombre de crédits à la consommation présents confirme ce phénomène baissier sur toutes les tranches retenues. Les délais de réalisation du rapport n'ont pu permettre d'obtenir ce graphique pour le seul crédit renouvelable.

L'étude de la répartition du stock d'incidents déclarés au FICP en fin d'année par catégorie de crédits à la consommation renforce ce constat sur la période 2010 - 2015. Ce stock d'incidents baisse de 10,8 % entre 2010 et 2015 : 3,6 millions d'incidents ont été déclarés en 2010 contre 3,2 en 2015. Si l'on se réfère uniquement aux crédits à la consommation, cette baisse est plus marquée (-19,4 %). *A contrario*, le stock d'incidents liés aux prêts immobiliers et aux découverts augmente respectivement de 7,1 % et de 15,1 %.

L'examen de la répartition des dossiers recevables en fonction du nombre de dettes relatives aux crédits à la consommation va dans le même sens.

G11. Répartition des dossiers recevables en fonction du nombre de dettes relatives aux crédits à la consommation



Lecture : Les pourcentages correspondent au nombre de dossiers de surendettement recevables ayant au moins le nombre de crédits à la consommation indiqué dans la légende de l'axe horizontal. A titre d'exemple, en 2011, 89,48% des dossiers recevables avaient au moins un crédit à la consommation, et 76,88% au moins deux crédits à la consommation.

Sources : Banque de France, analyses Athling

Si l'on fait un zoom par catégorie de crédits à la consommation, le crédit renouvelable est en net recul dans les dossiers de surendettement en nombre moyen et en montant moyen. La place des prêts personnels reste stable. Celle des découverts et des dépassements augmente légèrement.

T24. Part des crédits renouvelables, des prêts personnels et des découverts / dépassements dans les dossiers de surendettement recevables

	Crédits renouvelables				Prêts personnels				Découverts et dépassements			
	Mt total (k€)	Nb moyen	Mt moyen (€)	Dossiers	Mt total (k€)	Nb moyen	Mt moyen (€)	Dossiers	Mt total (k€)	Nb moyen	Mt moyen (€)	Dossiers
T1 2011	16,7	4,1	4 073	79,4%	18,2	2,4	7 583	48,0%	1,4	1,3	1 077	55,1%
T2 2011	16,1	4,0	4 025	77,7%	17,7	2,4	7 375	47,7%	1,4	1,3	1 077	55,4%
T3 2011	15,9	4,0	3 975	76,6%	17,5	2,4	7 292	46,5%	1,3	1,3	1 000	54,8%
T4 2011	16,6	4,1	4 049	78,0%	17,6	2,3	7 652	46,5%	1,3	1,3	1 000	59,4%
Moyenne	16,3	4,1	4 030	77,9%	17,8	2,4	7 476	47,2%	1,4	1,3	1 038	56,2%
T1 2015	13,8	3,5	3 943	68,5%	17,7	2,5	7 080	46,8%	1,5	1,3	1 154	55,0%
T2 2015	13,7	3,5	3 914	68,0%	17,8	2,4	7 417	44,1%	1,4	1,3	1 077	53,5%
T3 2015	13,9	3,4	4 088	69,9%	17,0	2,3	7 391	42,3%	1,4	1,3	1 077	53,4%
T4 2015	13,8	3,4	4 059	70,3%	16,7	2,2	7 591	42,2%	1,3	1,3	1 000	56,3%
Moyenne	13,8	3,5	4 001	69,2%	17,3	2,4	7 370	43,9%	1,4	1,3	1 077	54,6%
Ecart >>	-15,5%	-14,8%	-0,7%	-11,2%	-2,5%	-1,1%	-1,4%	-7,0%	3,7%	0,0%	3,7%	-2,9%

Sources : Banque de France, analyses Athling

On note toutefois que, pour les dossiers de surendettements recevables, les encours moyens par contrat de crédit à la consommation sont très élevés comparativement aux montants moyens accordés lors de la souscription⁵³ : un encours de 7 370 euros pour un contrat dans un dossier de surendettement contre 9 733 euros pour un contrat nouvellement souscrit de prêt personnel, et un encours de 4 001 euros contre 2 840 euros pour le crédit renouvelable.

Une situation financière également dégradée chez les bénéficiaires d'un accompagnement par la plateforme d'intermédiation de l'association pour la Fondation CRÉSUS

L'association pour la Fondation CRÉSUS dispose à Strasbourg d'une équipe qui accompagne à distance des ménages en difficulté financière (appelés bénéficiaires). Ces bénéficiaires sont adressés par des créanciers. Selon la criticité de la situation rencontrée, cette plateforme réalise un accompagnement budgétaire (situation qualifiée de pré-endettement par l'association pour la Fondation CRÉSUS), une *médiation* avec les établissements de crédit (situation qualifiée de mal-endettement), voire l'accompagnement du bénéficiaire dans la procédure de dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France.

A notre demande, les équipes de l'association pour la Fondation CRÉSUS ont extrait aléatoirement 122 bénéficiaires anonymisés parmi une population de 8 000 bénéficiaires initialement sélectionnés afin de procéder à une étude individuelle et détaillée de leurs parcours avant la saisine de la plateforme d'intermédiation. Même si l'échantillon retenu est réduit, l'exploitation des données met en avant les points suivants :

- Le nombre moyen et l'encours de crédits renouvelables (total, unitaire par contrat détenu) sont nettement supérieurs à ceux constatés dans les dossiers de surendettement recevables. Les deux tiers des bénéficiaires ont *utilisé* leur crédit renouvelable dans les 3 mois qui précédaient la saisine de l'association pour la Fondation CRÉSUS.
- L'endettement bancaire des bénéficiaires non propriétaires est plus dégradé, que ce soit pour le crédit *amortissable* ou pour le crédit renouvelable (nombre de crédits détenus, encours total, encours moyen par contrat détenu).

⁵³ Se reporter au chapitre 2 du présent rapport.

T25. Etude d'un échantillon de bénéficiaires gérés par la plateforme d'intermédiation de l'association pour la Fondation CRÉSUS

(données 2015 sur la base de 122 bénéficiaires)

Les données d'endettement	Des caractéristiques financières
<p>Nombre moyen de crédits = 6,5 (yc crédit immobilier)</p> <p>Nombre moyen de crédits <i>amortissables</i> pour ceux qui en possèdent au moins un = 3,3 (yc crédit immobilier)</p> <p>Nombre moyen de crédits renouvelables pour ceux qui en possèdent au moins un = 4,6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encours total à rembourser = 20 933 euros • Encours moyen unitaire = 4 508 euros <p>Zoom sur les bénéficiaires non propriétaires de leur logement</p> <p>Médiane du nombre de crédits détenus par catégories de crédits = 3</p> <p>Crédit <i>amortissable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre moyen de crédits <i>amortissables</i> pour ceux qui en possèdent au moins un = 2,7 • Encours total à rembourser = 27 593 euros • Encours moyen unitaire = 10 185 euros <p>Crédit renouvelable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre moyen de crédits renouvelables pour ceux qui en possèdent au moins un = 4,0 • Encours total à rembourser = 16 032 euros • Encours moyen unitaire = 4 042 euros 	<p>23 % des bénéficiaires ont ouvert un renouvelable suite à un rachat</p> <p>35 % ont réalisé un rachat de crédit sans clôture de crédit renouvelable</p> <p>71 % ont effectué une augmentation de capital de leur crédit renouvelable</p> <p>66 % ont réalisé une utilisation de leur crédit renouvelable dans les 3 derniers mois qui précèdent la saisine de CRÉSUS</p> <p>Autres éléments</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revenu moyen constaté = 2 059 euros (moyenne calculée sur 463 dossiers) • Reste-pour-vivre moyen = -415€

Sources : Données CRÉSUS, analyses Athling

Une analyse quantitative plus détaillée de l'historique de l'endettement des ménages avant le dépôt du dossier en surendettement ou des dossiers recevables permettrait de mieux comprendre ce phénomène.

4.2 Un premier point d'étape instructif sur la mise en œuvre de la charte AFECEI (volet prévention du surendettement)

La charte AFECEI⁵⁴ a été déployée au mois de novembre 2015 par les établissements de crédit, les établissements de paiement et établissements de monnaie électronique (lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...)), les sociétés de financement. Elle fixe un cadre de référence pour les mécanismes de détection et de traitement des clientèles en situation de difficulté financière.

Ce point d'étape donne une photographie à date des options retenues. Il s'appuie sur les réponses des prêteurs à un questionnaire diffusé mi-octobre 2015, c'est-à-dire un mois avant la mise en œuvre effective de la charte AFECEI. 19 prêteurs (8 banques et 11 spécialisés) ont retourné ce questionnaire dûment rempli début novembre 2015.

Les prêteurs ont indiqué que leurs dispositifs pourraient évoluer en fonction des résultats obtenus et de la montée en puissance de l'expérimentation des points conseil budget. Les données collectées dans le cadre de ce rapport pourraient être affinées dans le courant du

⁵⁴ A distinguer du volet Inclusion bancaire non abordé dans le cadre de ce rapport.

premier semestre 2016, une fois que les établissements auront des volumes plus significatifs pour pouvoir tirer des premiers enseignements.

Notons qu'il existe des différences de rattachement des équipes en charge du projet de mise en œuvre de la charte AFECEI. Elles peuvent dépendre de la direction de la Conformité, de la direction en charge de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), de la direction Marketing, de la direction des politiques client, de la direction des risques, de la direction du recouvrement, etc. L'organisation interne de l'établissement et, surtout, les axes prioritaires donnés au projet de déploiement ont guidé ce choix.

4.2.1 Les mécanismes de détection des clients en situation de fragilité financière

Les critères retenus pour qualifier une situation de fragilité financière

Les clients en situation de fragilité financière sont définis **pour les établissements teneurs de comptes** dans l'article R312-4-3 du code monétaire et financier. Cette situation est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir :

- de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ;
- et du montant des ressources portées au crédit du compte.

Il s'agit dans ce cas des clients à qui les établissements teneurs de compte doivent proposer une offre spécifique de services et de moyens de paiement. Cela relève plus de l'inclusion bancaire que de la prévention du surendettement.

En revanche, il n'existe pas de critères de Place définissant une situation de fragilité financière **pour les autres établissements** dans une optique de prévention du surendettement pour un client particulier. Cela peut se comprendre compte-tenu des différences d'activité des établissements concernés par cette charte, et donc des données client qu'ils exploitent. A titre d'exemple, une banque classique et une captive d'un constructeur automobiles n'ont pas les mêmes niveaux d'information et de relation avec leurs clients, et de connaissance de leur comportement bancaire et financier. Dans le premier cas, la vision client est très complète. Dans le second cas, elle se réduit aux informations collectées lors de l'octroi du crédit, puis est enrichie au fur et à mesure des remboursements.

Les critères de qualification recensés peuvent être répartis en **quatre blocs** distincts :

- #1. Les caractéristiques client.
- #2. L'équipement bancaire et financier, et le comportement financier.
- #3. L'évaluation budgétaire.
- #4. L'endettement.

Le tableau ci-dessous reprend les critères communiqués dans les questionnaires selon les quatre blocs. Ces listes sont données à titre purement indicatif.

Ces critères sont déterminants pour évaluer le nombre de clients identifiés lors du premier traitement d'extraction des clients ciblés. Selon les prêteurs, **entre 0,5 % et 2 %** de leur clientèle particuliers seraient concernés à fin octobre 2015, certains prêteurs allant même jusqu'à 3 % voire au-dessus de 4 %. La grande majorité estime qu'ensuite le flux mensuel de nouveaux clients rencontrant des difficultés financières serait inférieur à 1 % (3 % maximum).

T26. Critères retenus par les répondants à notre questionnaire sur la mise en place

de la charte AFECEI

<p>#1- Les caractéristiques clients</p> <p>Les événements de vie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification de la situation familiale ou événement familial/santé • Décès de l'emprunteur ou du co-emprunteur • Divorce / Séparation / Demande de désolidarisation • Evènement lié à l'emploi : perte d'emploi, retraite • Arrêt de travail : maladie, invalidité • Refus de prise en charge de sinistre assurance et/ou fin de prise en charge de sinistre / Résiliation assurance <p>Autres critères</p> <ul style="list-style-type: none"> • Données sociodémographiques : âge, habitat (propriétaire ou non, type d'habitation) • Fréquence du changement de RIB (2/an) • Mainlevée partielle 	<p>#2- L'équipement bancaire et financier, et le comportement financier</p> <p>L'épargne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surface financière inférieure ou non à un montant (ex. 1 000 euros) <p>Autres informations sur l'équipement bancaire et financier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clients titulaires d'un compte à vue avec au moins 8 opérations débitrices/mois • Utilisation de produits bancaires (dont crédit) • Détention d'un découvert autorisé • Situation de gestion (recouvrement, gestion, commerce) • Evènements spécifiques détectés le mois précédent <p>Les incidents</p> <ul style="list-style-type: none"> • Irrégularités de fonctionnement du compte ou incidents de paiement (dans les 3 mois consécutifs) • Frais du dysfonctionnement • Comportement bancaire • Dégradation de la note Bâle 2 de minimum 2 rangs (6 derniers mois), note Bâle 2 en risque avéré • Clients interdits bancaires • Inscription BDF plus de 3 mois consécutifs
<p>#3- L'évaluation budgétaire</p> <p>L'évaluation budgétaire globale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des principaux postes budgétaires • Reste-à-vivre à la conclusion du contrat • Etude des Revenus / Charges <p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant de ressources portées au crédit du compte bancaire / Niveau de connaissance des revenus • Baisse de revenus • Flux créditeurs sains/pers sur le foyer en excluant les virements internes < 1 000 € • Retard de paiement d'un organisme de retraite <p>Charges</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant d'imposition non prévu • Frais imprévus 	<p>#4- L'endettement</p> <p>Nature et utilisation des crédits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nature du contrat de crédit • Situation du contrat • Information sur le crédit conso (échéance/montant) • Nombre de dossiers de crédit actifs > 2 • Utilisation d'un crédit renouvelable, taux d'utilisation CR > 90 %, augmentation de l'encours de plus de 95 % / trimestre précédent, réutilisation du capital dès l'échéance remboursée • Détention d'un crédit renouvelable dont l'encours est > 650 € • Souscription d'un crédit renouvelable dans les 6 derniers mois • Comportement transactionnel • Présence de crédits extérieurs • Endettement progressif <p>Les événements de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existence d'un report commercial ou risques (2 derniers mois), report d'échéances (2/an) • Changement date de prélèvement (2/an) • Modulation montant d'échéance, allongement de la durée de remboursement du prêt • Baisse du taux • Scoring ou taux d'endettement à la conclusion du contrat • Rachat de créances sensibles impliquant un suivi particulier • Paiement des crédits en cours • Retour de la vérification triennale de solvabilité

	(VTS), absence de retour de la VTS Les impayés <ul style="list-style-type: none">• Absence d'impayés• Impayés sur crédit, historique des impayés, présence d'impayés récurrents, montée au recouvrement dans les 12 à 36 derniers mois• Critères règlementaires (ex. FICP)• Refus d'octroi, refus de rachat de créances• Clients en procédure de surendettement• Recevabilité du dossier de surendettement
--	--

NB : Des critères dont les intitulés sont proches ont été regroupés. Les formulations utilisées par les répondants ont été reprises en l'état.
Sources : Réponses des 19 prêteurs au questionnaire Athling sur la mise en œuvre de la charte AFECEI

D'une manière générale, on constate que les critères retenus sont très variés. Ils révèlent des approches et des définitions de la clientèle fragile très diverses.

Les établissements de crédit, qu'il s'agisse des banques ou des spécialisés, utilisent en moyenne **5 à 6 critères de détection** des clients en situation de fragilité financière. Leur nombre peut dépasser la vingtaine. Les critères retenus sont plus nombreux sur l'endettement des clients chez les spécialisés que chez les banques, même si ces derniers étudient le nombre de crédits internes et externes détenus par les clients ciblés.

Les outils utilisés pour détecter une situation de fragilité financière

Notons que des systèmes de détection de signaux de fragilisation financière de la clientèle existent déjà dans les établissements de crédit. Ils portent pour les banques sur l'étude des flux et des soldes des comptes bancaires, et pour les spécialisés sur celle du fonctionnement du compte de crédit renouvelable ou sur l'historique de gestion du contrat de crédit. C'est pour cela que tous les répondants ont indiqué qu'ils s'appuient sur des mécanismes existants. Pour autant, les deux tiers ont complété leur propre dispositif de détection par un nouveau score. Il s'agit de la quasi-intégralité des banques et de près de la moitié des spécialisés. L'information remonte sur le poste de travail du conseiller pour un prêteur sur deux.

Les modèles prédictifs sous-jacents utilisés visent à identifier un client susceptible de déposer un dossier de surendettement dans les 6, 9, 12 ou 24 prochains mois. Ils sont optimisés pour améliorer les taux de fiabilité ou de confiance qui sont de l'ordre aujourd'hui pour certains prêteurs de 85 %. Le groupe BPCE a noué un partenariat industriel avec la chaire Big Data & Market Insights de Telecom ParisTech. L'un des projets pilotes porte sur la recherche de solutions *originales* aux difficultés financières rencontrées par ses clients.

Enfin, les établissements interrogés déclarent que ces systèmes sont activés principalement tous les mois ou tous les trimestres.

4.2.2 Les modalités d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière

Les moyens utilisés pour proposer un entretien afin de faire un point avec le client sur ses difficultés financières

Les clients détectés comme présentant des difficultés financières sont contactés à près de **90 % par courrier**, de 70 % par mail et de 32 % par téléphone. Ces moyens d'entrée en contact peuvent être combinés. Les supports écrits ont été privilégiés au mois de novembre 2015 compte tenu des volumes importants de clients détectés par un premier traitement d'extraction des clients ciblés. Leur contenu, ainsi que celui des scripts

téléphoniques, a fait l'objet d'une attention particulière afin que le message passé ne déstabilise pas le client.

Si le client contacté ne se manifeste pas, une procédure de relance est mise en place par un prêteur sur deux.

Le déroulement d'un entretien client

Dans les réseaux bancaires, ce sont les conseillers attitrés qui réalisent l'entretien en face-à-face proposé à son client, donc en amont des équipes de recouvrement amiable. Ils s'appuient également sur des **structures existantes**, comme les Points Passerelle pour le groupe Crédit Agricole, le réseau Parcours Confiance pour le groupe Caisse d'Épargne⁵⁵, les dispositifs dédiés pour le groupe Banque Populaire ou l'Appui⁵⁶ pour La Banque Postale. Les spécialisés ont recours à des équipes dédiées sur des plateformes à distance. Elles avaient déjà été mises en place avant l'entrée en vigueur de la charte AFCEI.

Les entretiens client sont très souvent composés de **quatre moments-clés** : (i) un échange sur la situation du client, (ii) une étude de l'équipement bancaire et financier, (iii) un point budgétaire et (iv) une étude de l'endettement du client. Le nombre de rendez-vous mensuel prévu par conseiller varie d'un prêteur à l'autre selon le dispositif mis en œuvre : entre 10 et 40. Ce chiffre peut monter à plus de 100 par mois.

Les solutions proposées aux clients en situation de fragilité financière

Les solutions proposées aux clients en situation de fragilité financière existaient. Pour la plupart, elles ont tout de même nécessité l'aménagement du schéma délégataire pour les deux tiers des répondants. Cela étant, près de 70 % des prêteurs ont créé de **nouvelles solutions** en matière de produits et de services spécifiques pour ce type de clientèle.

Sept prêteurs sur huit ont établi des partenariats avec un acteur tiers. Près de 10 % des situations rencontrées pourraient être transférées à un **partenaire externe**. L'association pour la Fondation CRÉSUS est devenue un partenaire privilégié. Le Crédit Municipal de Paris est également cité comme partenaire. Des prêteurs ont également fait appel à des structures internes⁵⁷, ou à des associations familiales (ex. UNAF, Famille rurales) ou caritatives, ou à des courtiers. Les clients sont orientés vers ces partenaires externes dans les cas de multi-endettement, ou d'endettement inadapté ou de mauvaise gestion budgétaire. Les missions confiées à ces partenaires sont proches de celles remplies par les PCB1 ou les PCB2.

⁵⁵ Les Caisses d'Épargne ont engagé des travaux afin de faire évoluer le périmètre d'intervention de Parcours Confiance de manière à mieux répondre aux besoins des clients identifiés à risque de surendettement. L'offre de Parcours Confiance est jusque-là prioritairement axée sur la distribution de microcrédits et l'accompagnement bancaire des emprunteurs.

⁵⁶ Il s'agit d'une plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire dédiée à l'accompagnement des clientèles en situation de fragilité financière. Elle a été créée en novembre 2013 dans le cadre de « L'initiative contre l'exclusion bancaire » de La Banque Postale.

⁵⁷ A titre d'illustration, Parcours Confiance pour les Caisses d'Épargne, les Points Passerelle pour le Crédit Agricole, Appui pour La Banque Postale.

T27. Chiffres clés de dispositifs de prévention du surendettement déjà existants

(données 2015)

<p>#1. Le dispositif Appui de La Banque Postale</p> <p>Effectif : 36 personnes</p> <p>12 277 clients accompagnés (diagnostics budgétaires réalisés, intégrant une information sur leur « reste pour vivre »)</p> <p>28 000 conseils formulés (environ 2 par client)</p> <ul style="list-style-type: none"> 60 % pour du conseil budgétaire, utilisation des services bancaires (banque en ligne, opposition prélèvements, microcrédits...) 20 % conseil pour ouvrir des droits (CCAS, assistantes sociales, CAF pour RSA, CPAM pour CMU...) 5 % pour du conseil et suivi de dossiers de clients malendettés (dont orientations vers CRÉSUS, LBPF, opérateur de rachat de crédit) Autres préconisations : FASTT (intérimaires), création d'activité (orientation vers l'ADIE), programmes solidaires (préconisations Optique Solidaire, Programme Malin, Mobiliz)... <p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> 3-4 appels en moyenne par client Durée d'un appel : 15 minutes à 1 heure 	<p>#2. Les Points Passerelle du Crédit Agricole</p> <p>Création du premier Point Passerelle en 1997</p> <p>Plus de 86 500 familles suivies, dont plus de 11 500 en 2015</p> <p>Taux de remise en selle (yc partielle) = 83 %</p> <p>Focus sur le Point Passerelle du Crédit Agricole Nord de France (données 2015)</p> <p>1 110 familles aidées dont 16 % non clientes du Crédit Agricole (4 076 au total depuis 2015)</p> <ul style="list-style-type: none"> Depuis sa création et jusqu'en 2014, les Points Passerelle ont suivi plus de 75 000 familles depuis leur création en 1997. Le taux de remise en selle (yc partielle) est de 83 %. <p>Pour 81,2 % d'entre elles, une solution a été trouvée</p> <ul style="list-style-type: none"> 422 solutions bancaires (dont 27 % de regroupements de crédits) Environ 100 dépôts de dossier en surendettement = 10 % des familles aidées
<p>#3. Le Crédit Municipal de Paris</p> <p>Taux de contact : 14,3 %</p> <p>66,5 % des 3 380 appels donnent lieu à une prise de rdv</p> <p>75 % des rdv pris sont réalisés</p> <p>4 à 5 entretiens en moyenne par dossier suivi</p> <p>Durée moyenne du suivi = 239 jours</p> <p>90 % des dossiers ont des dettes bancaires et 61 % des dettes de charges courantes</p>	<p>#4. Le dispositif de traitement préventif des Clients en difficulté de BNPP Personal Finance</p> <p>Effectif : 10 personnes</p> <p>Nombre de clients identifiés / contactés = 103 248 clients</p> <p>Nombre de diagnostics réalisés = 7 824 clients dont 37 % ont mis en avant des difficultés (soit 2 900 clients) > 26 000 diagnostics réalisés depuis 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 clients sur 10 acceptent une solution d'accompagnement de BNPP PF 319 clients orientés vers CRÉSUS (11 %) 9 % refus clients, soit 260 clients <p>8 clients sur 10 n'ont jamais connu d'impayé depuis la médiation</p>
<p>#5. L'Agence d'accompagnement client de Crédit Agricole Consumer Finance</p> <p>Effectif : 10 personnes (20 personnes en cible)</p> <p>Nombre de clients ciblés = 13 500 clients</p> <p>Nombre de clients contactés = 6 700 clients (1 340 refus de faire un bilan)</p> <p>Nombre de bilans réalisés = 2 600 bilans</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 930 solutions proposées dont : <ul style="list-style-type: none"> 110 clients orientés vers CRÉSUS 226 clients orientés vers un courtier externe <p>Critères de ciblage</p> <ul style="list-style-type: none"> Ciblage / flux sortants <ul style="list-style-type: none"> Retraités, divorcés, séparés avec impayé Refus d'octroi < 12 mois avec impayé Refus d'octroi < 12 mois sans impayé Refus suite à l'étude triennale de solvabilité Flux entrants <ul style="list-style-type: none"> Dossiers adressés par les Points Passerelle et CRÉSUS Clients fragiles potentiels identifiés par les 	<p>#6. Association pour la Fondation CRÉSUS (depuis la plateforme de Strasbourg)</p> <p>Effectif : 18 personnes</p> <p>Nombre de clients de bénéficiaires = 6 854 ménages</p> <ul style="list-style-type: none"> 29 % en pré-endettement (accompagnement budgétaire) 16 % en mal-endettement (médiation avec les établissements de crédit) 55 % en surendettement (dépôt de dossiers de surendettement à la Banque de France) <p>Taux de sans suite = 21 %</p> <ul style="list-style-type: none"> 11 % abandonnent 5 % refusent 5 % ne sont pas joints <p>Nombre moyen d'entretiens avec le bénéficiaire : 9</p> <ul style="list-style-type: none"> Durée moyenne d'accompagnement : 6h au total Durée moyenne du premier entretien : 1h 3 conseils par entretien Disponible budgétaire dégagé au bout du

<p>équipes de Recouvrement commercial Clients fragiles potentiels identifiés par SAV Commerce</p>	<p>2ème entretien (6 conseils à mettre en place) Plus de 20 conseils donnés aux bénéficiaires en moyenne Durée de l'accompagnement pour remettre en selle le bénéficiaire = 74 jours Taux de rechute (ex. survenance d'un impayé) = 2 %</p>
---	---

Sources : Entités citées

4.2.3 La formation des personnes en contact avec la clientèle sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité financière mise en place au sein de leur entreprise

Les prêteurs bancaires indiquent que tous les conseillers bancaires concernés ont eu une formation sur les procédures spécifiques aux clients en situation de fragilité financière. Ces démultiplications dans les réseaux se sont appuyées sur les dispositifs existants (ex. réunions hebdomadaires en agence, systèmes d'information internes). Les spécialisés ont concentré leurs efforts sur les équipes dédiées. Les durées des formations allaient de 2 heures à 3 jours. 80 % des répondants ont eu recours à des formations en présentiel. Dans un cas sur deux, les prêteurs ont eu recours au e-learning.

Des représentants des salariés des établissements de crédit ont attiré notre attention sur l'importance de cette formation et sur le fait qu'elle soit effectivement réalisée en présentiel pour une meilleure appropriation de la part des collaborateurs.

4.2.4 Des éléments chiffrés

Les budgets de mise en œuvre de ce dispositif dépendent de la taille de l'établissement de crédit. Dès lors que les effectifs sont au moins de plusieurs milliers de collaborateurs, ils atteindraient, voire dépasseraient, un million d'euros par établissement⁵⁸.

Il est **trop tôt** pour obtenir d'éléments chiffrés précis concernant l'efficacité et les gains attendus d'une politique en matière de prévention du surendettement. La période d'observation serait de l'ordre de 18 à 24 mois pour dégager des résultats probants. Tous les acteurs rencontrés sont convaincus de l'intérêt d'anticiper la survenance d'incidents. Des spécialisés comme Crédit Agricole Consumer Finance ont annoncé vouloir faire passer leur équipe dédiée de 10 à 20 collaborateurs.

Les modèles prédictifs développés font l'objet d'optimisation à partir des retours d'expérience des acteurs. Il s'agit d'un **nouveau domaine d'expertise** à développer qui regroupe des compétences pointues en matière d'analyse de données (signaux faibles) et des retours terrain pour affiner les variables à prendre en compte. L'objectif est de fiabiliser la détection de ces clients.

⁵⁸ Hors charges salariales (ex formation)

4.3 2016, une année déterminante pour l'expérimentation des points conseil budget (PCB)⁵⁹

Pour rappel, l'objectif de l'expérimentation des points conseil budget est d'ajuster le dispositif retenu par les pouvoirs publics avant son déploiement courant 2017.

4.3.1 29 février 2016 : lancement officiel des PCB1 et PCB2

La réunion du Comité de suivi du 14 janvier 2016 a officialisé la liste des entités retenues au titre des PCB1 et des PCB2. Elles sont au 15 mars 2016 respectivement au nombre de 42 et de 5, et réparties sur quatre régions administratives :

- #1. Alsace-Lorraine-Champagne-Ardennes.
- #2. Ile-de-France.
- #3. Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon.
- #4. Nord-Pas-de-Calais-Picardie.

Le lancement officiel des PCB a eu lieu le 29 février 2016 en Moselle par Monsieur Christian Eckert, secrétaire d'État chargé du Budget, par Madame Ségolène Neuville, secrétaire d'État, chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion et par Martine Pinville, secrétaire d'État, chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire. Une rubrique *ad hoc* a été créée sur le site Internet du Ministère des Affaires sociales et de la Santé⁶⁰. Plusieurs supports sont disponibles en ligne dont le dossier de presse de la réunion de lancement et le dépliant PCB. L'annuaire des PCB y est également consultable en ligne. Des informations sur les PCB sont également accessibles sur le portail de l'Économie et des Finances⁶¹.

Il n'est pas prévu de campagnes nationales d'information sur cette expérimentation. Aussi, dans un premier temps, les PCB1 vont devoir se faire connaître auprès des créanciers locaux (bancaires ou non) ou d'autres acteurs susceptibles de leur adresser des ménages fragilisés.

T28. Entités retenues au titre des PCB1 et PCB2 au 17 mars 2016

Points conseil budget 1 (PCB1)	Points conseil budget 2 (PCB2)
Alsace-Lorraine-Champagne-Ardennes	
CCAS de Reims, CCAS du Pays de Niederbronn-les-Bains CRÉSUS Alsace (Strasbourg), CRÉSUS Lorraine-Moselle, CRÉSUS Lorraine-Vosges Fondation agir contre l'exclusion (FACE) Alsace, FACE Vosges UDAF 51, UDAF 67, UDAF 68	Association pour la fondation CRÉSUS (depuis la plateforme de Strasbourg)
Ile-de-France	

⁵⁹ Ce chapitre a été rédigé avec le support de Madame Clérici, cheffe de projet PCB à la Direction générale de la cohésion sociale (DGSC).

⁶⁰ <http://social-sante.gouv.fr/grands-dossiers/lutte-contre-la-pauvrete-et-pour-l-inclusion-sociale/PCB>

⁶¹ <http://www.economie.gouv.fr/lutte-contre-surendettement-points-conseil-budget-sont-lances>

CCAS de Dammarie-les-Lys, CCAS de Nanterre Crédit Municipal de Paris CRÉSUS Paris - Ile-de-France Association PIMMS d'Anthony UDAF 91, UDAF 93, UDAF 95	Crédit municipal de Paris Association pour la fondation CRÉSUS (depuis la plateforme de Strasbourg)
Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon	
CCAS de la Ville d'Agde, CCAS de Montpellier, CCAS de Tournefeuille Conseil départemental du Tarn-et-Garonne GérantoSud – CRÉSUS Montpellier, CRÉSUS Toulouse UDAF 11, UDAF 31, UDAF 48, UDAF 66	Association ADAC Association pour la fondation CRÉSUS (depuis la plateforme de Strasbourg)
Nord-Pas-de-Calais-Picardie	
Association PIMMS de Valenciennes, Association PIMMS Arthois-Gohelle Association Blanzly Pourre, CCAS de Dunkerque, CCAS de Lomme Association Bartholomé Masurel (Lille) et CRÉSUS NDPC en partenariat avec AD3S Roubaix et CESSUR Pas-de-Calais FACE Calaisis, FACE Flandre maritime, FACE Thiérache Point service aux particuliers et aux entreprises (PSPE) de la métropole lilloise présenté par la FACE UDAF 59, UDAF 60, UDAF 62, UDAF 80- association Cyprès	FACE Calaisis Association point Passerelle Nord-de-France (accès limité aux titulaires de comptes Crédit Agricole) Association pour la fondation CRÉSUS (depuis la plateforme de Strasbourg)

Source : Direction générale de la cohésion sociale (DGSC)

Une gouvernance renforcée

La gouvernance de cette expérimentation est *installée* à deux niveaux : au niveau national et au niveau local :

- Au niveau national, avec la mise en place d'un groupe Projet, d'un Comité de suivi qui regroupe tous les acteurs concernés et d'un Comité de pilotage national placé sous la présidence du Secrétariat d'Etat en charge des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

Lors des entretiens menés dans le cadre de cette étude, les personnes rencontrées ont exprimé le souhait d'un partage d'informations régulier, et de retours sur l'avancée de l'expérimentation et sur les résultats obtenus. Elles ont également indiqué que la proximité des sujets entre la mise en œuvre de la charte AFCEI et l'expérimentation pourrait nécessiter une coordination étroite. A ce stade, il n'existe pas d'instance commune entre l'OIB (et le Conseil scientifique de l'OIB) et les Comités. Toutefois, des personnes qualifiées participent aux instances de ces deux dispositifs-phares.

- Au niveau local, avec désignation d'un référent du projet par région et la mise en place d'un Comité de pilotage régional qui se sera réuni à trois reprises en 2016 par le Préfet de région.

Les fonctions de tête de réseau sont assurées temporairement par l'équipe projet et la cheffe de projet PCB à la DGCS. Elle va veiller, entre autres, à la bonne circulation de l'information descendante et ascendante, ainsi qu'à faciliter son accès par l'ensemble des acteurs (ex. liens vers des sites Internet).

Les besoins initiaux en matière de formation des PCB sont limités compte tenu des critères de sélection des PCB. Les acteurs ont déjà tous une compétence sur les actes métiers identifiés. Si nécessaire, ils pourront recourir aux services, par exemple, de la Banque de

France, de Finance et Pédagogie (groupe Caisse d'Épargne) ou de l'Institut pour l'éducation financière du public, et aux ressources de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). L'expérimentation montrera notamment sous quel délai peut se faire la montée en compétence d'un PCB, ce qui sera utile dans l'hypothèse d'une généralisation.

Un système d'information et des indicateurs prévus dès le lancement

Un système d'information est mis à disposition des PCB. Il permet de réaliser un diagnostic et de calculer le reste pour vivre du ménage, et d'aider les PCB1 à choisir d'orienter ou non un dossier vers un PCB2. Il s'agit, en particulier, de dossiers qui semblent relever d'une intervention auprès de créanciers. Les procédures d'adressage pourraient être complétées et améliorées au fil du temps. De fait, cet outil est partagé par les PCB1 et les PCB2.

Les dossiers constitués au fil de l'eau seront saisis dans ce système d'information. Chaque intervenant est au préalable nominativement enregistré par la DGCS pour créer son accès au système. Il est prévu qu'il y ait au plus 300 intervenants à habiliter. Ce système d'information garantit la traçabilité des données et permettra d'extraire certains des indicateurs qui nourriront le travail collectif d'évaluation. Il est susceptible de bénéficier d'évolutions dans le temps.

Le dimensionnement des PCB n'a pas fait l'objet d'une estimation de volumétrie d'activité, de temps de traitement et d'objectif d'efficacité. La démarche de travail retenue privilégie l'apprentissage et l'ajustement au fil de l'eau, plutôt que de donner dès le départ un cadre de fonctionnement *rigide*. L'alimentation des indicateurs est primordiale dès le lancement de l'expérimentation, tant pour calibrer l'intégralité du réseau à bâtir demain que pour estimer son impact sur la diminution du surendettement, dans l'hypothèse d'une généralisation.

Les indicateurs portent sur des délais de traitement, des volumes et des flux. Ils pourront être calculés en tenant compte des changements de statuts des dossiers gérés. D'autres éléments plus qualitatifs seront également collectés afin de mieux appréhender les caractéristiques des publics touchés, c'est-à-dire les plus réceptifs : la perception des ménages, la fluidité du parcours, le déroulement d'un entretien, la nature de l'accompagnement, les difficultés rencontrées, etc. L'expérimentation donnera lieu à une évaluation en fin d'année 2016, voire dans le courant du premier semestre 2017.

4.3.2 Des points de vigilance

L'un des enjeux des PCB va consister à isoler l'activité courante de leur structure *porteuse* de celle du PCB. Ce point est essentiel pour l'expérimentation dont la réussite dépend en partie d'un volume suffisant de dossiers traités pour tirer des enseignements à des fins de généralisation. Si ce nombre minimum de dossiers n'est pas fixé à ce jour, les premiers mois de l'expérimentation pourront donner une idée du volume attendu fin 2016.

Dans la mesure où ces points d'accueil seront progressivement visibles et où leur adressage sera plus systématique dans le temps par les acteurs au contact des populations concernées, il est probable que les premiers ménages les sollicitant soient en grande difficulté, voire déposent un dossier de surendettement. Ainsi, selon des personnes rencontrées, le nombre de dossiers déposés pourraient augmenter dans des proportions et sur une période qu'il n'est pas possible d'estimer. Il ne s'agirait pas de dossiers supplémentaires, mais de dossiers déposés plus tôt.

D'autres questions à propos des PCB ont été soulevées lors de nos entretiens. Elles ont été complétées par nos soins :

– *Question #1. Le financement des dispositifs PCB2*

Le financement des dispositifs PCB2 est fait directement et uniquement par les créanciers : est-ce de nature à instaurer une confiance et une neutralité ?

– *Question #2. Comment réduire l'hétérogénéité de traitement (procédures, modes opératoires) et d'utilisation des outils mis à disposition de tous les acteurs (PCB1, PCB2) compte tenu des profils très divers ?*

– *Question #3. Quels sont les dispositifs de formation et d'accompagnement des collaborateurs terrain des PCB1 et des PCB2 ?*

– *Question #4. Quel modèle économique pour chaque acteur (PCB1, PCB2, créanciers, Etat) pour la généralisation envisagée en 2017 ?*

– *Question #5. Par quels moyens les ménages auront-ils connaissance de la mise en place des PCB ?*

– *Question #6. Quelles passerelles seront créées pour partager les pratiques mises en œuvre et jugées efficaces dans le cadre de la mise en œuvre de la charte AFECEI et des PCB ?*

– *Question #7. Quelle sera la tête de réseau des PCB ? Qui dispose d'une vision globale de l'ensemble des dispositifs liés à la prévention du surendettement⁶² ? Qui les pilote et les coordonne ?*

4.4 Des propositions en matière de prévention du surendettement

Ces propositions ont été émises et rédigées par Athling. D'une manière générale, il est recommandé avant de mettre en œuvre d'éventuelles nouvelles mesures pour renforcer la prévention du surendettement d'observer et d'analyser les résultats obtenus sur une année pleine. Des travaux d'études complémentaires pourraient toutefois être lancés dès à présent (cf. propositions #1 et #6).

– **Proposition #1. Continuer à approfondir la connaissance des populations qui déposent un dossier de surendettement.**

L'étude réalisée par la Banque de France sur les parcours menant au surendettement a amélioré la compréhension des causes de ce phénomène. L'exploitation de cette étude mériterait d'être approfondie.

Par ailleurs, les statistiques disponibles sur l'endettement en matière de crédit à la consommation sont fournies sous forme de moyennes.

L'étude de la dispersion de telle ou telle variable⁶³ dans les dossiers de surendettement permettrait de mieux appréhender les caractéristiques des dossiers de surendettement : par exemple le nombre de comptes de crédit renouvelable, le nombre de rachats de créances, le pourcentage de comptes de crédit renouvelable dont l'encours est supérieur à un

⁶² Inclure la stratégie nationale en matière d'éducation financière et budgétaire.

⁶³ cf. graphique G11 pour un exemple de représentation graphique d'une dispersion d'une variable.

pourcentage du montant autorisé⁶⁴ ⁶⁵, le nombre de déplaçonnement du découvert autorisé⁶⁶, les déciles de revenus, etc.

– **Proposition #2. Réaliser une étude sur les budgets types et le contenu de ces budgets types.**

Le budget est une notion centrale dans les dispositifs élaborés avec le concours des pouvoirs publics, et déployés par les associations (consommateurs, familiales, caritatives) et par les établissements de crédit. La première étape dans l’entretien avec un ménage qui rencontre des difficultés financières consiste à réaliser une étude budgétaire pour calculer le reste-pour-vivre (ou le disponible budgétaire). L’orientation va dépendre du montant ainsi obtenu.

L’évaluation de l’efficacité de tels dispositifs, comme par exemple les PCB, nécessite de disposer de cadres de référence, c’est-à-dire d’avoir des processus de traitement cohérents et homogènes d’une entité à l’autre, et des méthodes de calcul similaires, en particulier pour le budget d’un ménage.

Derrière le terme *budget*, se cachent des réalités souvent bien différentes, notamment en termes de postes pris en charge, de forfaits retenus pour tel ou tel type de dépense, ou de seuils pris en compte. Aussi, il serait utile de disposer de différents budgets types pouvant servir de référence selon les cas et qui pourraient être analysés dans les formations en matière d’éducation budgétaire et financière.

Cela n’empêcherait pas les différents acteurs d’utiliser leurs propres outils.

Cette telle étude pourrait être intégrée au bilan de l’expérimentation en cours des PCB.

– **Proposition #3. Prendre en compte la situation créée par l’annulation par le Conseil Constitutionnel des dispositions législatives relatives au Registre national des crédits aux particuliers (RNCP)**

La question du fichier positif a systématiquement été abordée par les personnes auditionnées. Ce sujet, toujours très clivant, reste souvent au cœur des discussions sur la prévention du surendettement et sur l’accès au crédit. Depuis le rapport du président du CCSF, Monsieur Emmanuel Constans, de juin 2015 concluant à l’impossibilité constitutionnelle ou la quasi impossibilité de relancer le RNCP, et à l’intérêt d’un bilan des réformes intervenues en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement au cours de la période 2010 – 2015, les positions des acteurs rencontrés n’ont pas changé.

L’objectif des récents dispositifs de prévention du surendettement mis en place au travers de la charte AFECEI ou de l’expérimentation des PCB vise à éviter que les ménages identifiés ou qui se signalent ne déposent un dossier de surendettement. Un recours inadapté ou excessif à l’endettement est un des facteurs aggravant qui peut fragiliser ces ménages. Ainsi, éviter qu’ils détériorent encore plus leur situation financière, alors même qu’ils sont *accompagnés*, est un objectif partagé par tous les acteurs auditionnés. Cela implique que les personnes soient clairement identifiées et que les créanciers, dont ils ne sont pas clients, soient informés de cette situation particulière s’ils sont sollicités pour la souscription d’un nouveau crédit.

⁶⁴ *Idem pour les prêts personnels.*

⁶⁵ *Idem pour les découverts bancaires.*

⁶⁶ *Idem pour le crédit renouvelable.*

Ainsi, le projet alternatif au RNCP développé par l'association pour la Fondation CRÉSUS et fondé sur le volontariat des acteurs concernés serait une réponse à cette problématique. Pour rappel, l'ODIC (Office dépositaire des informations sur les crédits) se veut être un outil innovant d'aide à la décision d'emprunter réunissant progressivement les acteurs économiques. Son expérimentation est prévue à compter du mois de janvier 2017.

– **Proposition #4. Mettre en œuvre la stratégie d'éducation budgétaire et financière proposée par le président du CCSF dans son rapport de janvier 2015.**

Ce rapport fait manifestement l'objet d'un large consensus parmi tous les acteurs rencontrés, qu'il s'agisse des associations de consommateurs et d'insertion, des établissements de crédit et de la Banque de France. Si le rapport souligne que l'éducation budgétaire et financière concerne tous les Français et répond à un besoin général dans le cadre d'une stratégie nationale globale impulsée par les pouvoirs publics et impliquant de nombreux acteurs, l'une des priorités définies par le rapport concerne l'accompagnement des populations en situation de fragilité financière.

Les actions engagées et à engager à leur égard et avec elles apparaissent essentielles en matière de prévention du surendettement.

– **Proposition #5. Mener une réflexion sur la gouvernance des dispositifs et des structures mis en place dans le cadre de la prévention du surendettement et de son traitement.**

Les dispositifs évoqués dans le chapitre 4 sont encore très récents, probablement perfectibles, voire non complets ou non définitifs. Par exemple, la tête de réseau cible des PCB n'est pas identifiée au moment de la rédaction du présent rapport.

Pour autant, il sera important de mener une réflexion sur la gouvernance des dispositifs qui concourent à la réduction du surendettement dès que des résultats concrets seront exploitables. Pour ce faire, il faudra être en capacité d'avoir suffisamment de temps pour observer comment ce nouvel ensemble fonctionne en *rythme de croisière* pour identifier et pour préciser les besoins en matière de coordination et d'harmonisation.

– **Proposition #6. Réaliser une étude sur les regroupements de crédits (marché / intervenants, chiffres clés, pratiques, etc.), et notamment sur les conditions tarifaires et d'accès à ces produits pour les ménages rencontrant des difficultés financières ou pour les PCB.**

Conclusion

La période 2010 – 2015 est probablement **la plus dense** en termes de réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement que la France ait connu. Leur caractère **structurant et nécessaire** est souligné par l'ensemble des personnes auditionnées. Même si toutes les mesures prises ne sont pas mises en œuvre à ce jour, il est possible d'établir un bilan chiffré, notamment pour celles qui touchent le crédit à la consommation. Pour celles qui concernent la prévention du surendettement, le rapport s'est limité à une photographie des travaux engagés, **deux des trois mesures-phares**⁶⁷ étant à peine déployées au moment de la rédaction du présent rapport (charte AFECEI avec les mécanismes de détection précoce des difficultés financières, expérimentation des points conseil budget).

Des changements importants de pratiques des prêteurs et une chute continue du crédit renouvelable

La réforme des taux d'usure et les autres dispositions de la loi Lagarde de 2010 ont quasi-exclusivement et très fortement impacté le crédit renouvelable dès le 1^{er} mai 2011. Les impacts ont été amplifiés dans un contexte économique morose qui a conduit les prêteurs à durcir leurs conditions d'octroi pour éviter une hausse du coût du risque. Cette catégorie de crédits à la consommation est repositionnée sur des plus petits montants qu'en 2010 :

- Les ouvertures de comptes de crédit renouvelable se concentrent sur des montants plus petits qu'en 2010, c'est-à-dire inférieurs ou égaux à 3 000 euros, et la souscription de prêts personnels sur des montants plus importants (supérieurs à 3 000 euros).
- L'option comptant par défaut évite aux consommateurs munis d'une carte de crédit avec des avantages de toute nature de s'endetter sans s'en rendre compte.
- La réforme des taux d'usure et le raccourcissement de la durée d'amortissement des crédits renouvelables ont redonné du pouvoir d'achat aux emprunteurs et, dans le même temps, ont dégradé les marges des prêteurs.

Le portefeuille de comptes actifs de crédit renouvelable a été réduit de 25 % en nombre par rapport à 2010 suite au passage du délai Châtel de 3 ans à 2 ans. Il se rajeunit sous l'effet de cette mesure. Dans le même temps, le prêt personnel se maintient. La LOA gagne du terrain chez les spécialisés même si elle reste à des niveaux de production relativement faibles en montant par rapport aux autres catégories de crédits. La dynamique autour de la LOA se ressent également chez les banques.

En visant les lieux de vente sans distinction (magasins, concession automobiles, sites marchands), ces réformes ont étendu des contraintes au crédit affecté. Paradoxalement, ces opérations en lien direct avec le commerce et la distribution, c'est-à-dire touchant un bien d'équipement, se sont trouvées pénalisées par rapport à celles que l'on pourrait qualifier de

⁶⁷ La troisième mesure-phare concerne la mise en place de l'OIB (novembre 2014).

crédit de trésorerie, et dont l'objet de financement n'est pas précisé obligatoirement (cas du prêt personnel).

Trois nouvelles mesures inscrites dans la loi relative à la consommation du 17 mars 2014 sont entrées en vigueur en 2015 : (i) l'obligation de proposer une alternative au crédit renouvelable sur le lieu de vente ou sur les sites marchands à partir de 1 000 euros, (ii) la suspension des comptes inactifs au bout d'un an et (iii) la déliaison partielle des cartes de crédit et des cartes ouvrant droit à des avantages de toute nature à laquelle s'ajoute l'option de paiement comptant par défaut. Ces mesures touchent à nouveau le crédit renouvelable. Il est trop tôt pour évaluer leurs impacts, et, donc, prématuré d'envisager de les aménager sans avoir constaté leurs effets sur une durée suffisante. Les prêteurs concernés par la troisième mesure reconnaissent déjà une baisse des transactions à crédit au profit de celles réalisées au comptant ou à débit différé.

Les représentants des consommateurs ont jugé que les objectifs poursuivis au travers de ces lois ont été globalement atteints. Il n'a pas été fait mention de propositions de nouvelles mesures en matière de crédit à la consommation.

Une image du crédit à la consommation écornée malgré des changements profonds

Si ces réformes ont permis de supprimer des abus et des excès en matière de distribution, et d'éviter que le consommateur ne s'endette sans s'en rendre compte, il est plus difficile d'affirmer qu'elles l'ont *protégé* au vu de l'inflation de formalisme et du nombre de pages d'un contrat de crédit à la consommation. Il n'y a pas eu de campagnes d'information auprès du grand public pour expliquer le contenu des nouvelles dispositions entrées en vigueur et pour donner les moyens aux consommateurs de mieux appréhender leur portée.

Malgré les changements de pratiques observés et le repositionnement des catégories de crédits, le crédit à la consommation souffre toujours d'une mauvaise image auprès des consommateurs, et plus particulièrement le crédit renouvelable.

La question de la profondeur de la formation des personnels distribuant le crédit à la consommation est à nouveau posée. Les confusions observées lors de visites en magasin ou en agence, ou le manque de connaissance d'articles structurants, comme par exemple la réforme des taux d'usure ou l'alternative à 1 000 euros, en sont l'illustration.

En 6 ans, le paysage des acteurs majeurs du crédit à la consommation en France s'est concentré progressivement autour de cinq groupes bancaires : (i) le Crédit Agricole – LCL et Crédit Agricole Consumer Finance, (ii) BNP Paribas et BNP Paribas Personal Finance (incluant LaSer Cofinoga), (iii) BPCE et Natixis Financement, (iv) le Crédit Mutuel - CIC et ses filiales (Banque Casino, Cofidis, Créatis), (v) la Société Générale avec Franfinance et CGL. La Banque Postale, nouvel entrant sur ce marché, contribue à maintenir les encours à fin décembre 2015 à des niveaux comparables à ceux de décembre 2011.

Les restructurations opérées ou en cours chez des acteurs spécialisés (cf. intégration de LaSer Cofinoga par BNP Paribas Personal Finance) et les baisses de revenus conséquentes pourraient avoir un impact direct sur leurs effectifs, voire sur la pérennité de la distribution du crédit renouvelable. De leur côté, les banques hésitent toujours à se développer sur cette catégorie de crédits dans un environnement qui laisse planer un doute sur une pause législative ou réglementaire très attendue par les acteurs rencontrés et qui éviterait de pénaliser la consommation des ménages, voire la croissance.

Enfin, il subsiste des interrogations légitimes sur les conséquences de ces réformes sur l'accès au crédit de certaines catégories d'emprunteurs. Elles pourraient être exclues du crédit

à la consommation dans un scénario de poursuite de la chute du crédit renouvelable. Ce point est à étudier et à surveiller.

2016 : une année qui verra les premiers effets de deux mesures-phares en matière de prévention du surendettement

Les premiers signes de baisse du nombre de dossiers déposés en surendettement et de dossiers recevables sont apparus en 2014. Ils étaient visibles pour les primo-déposants dès juillet 2012. Dans le même temps, la part de crédits à la consommation dans les dossiers recevables est en net recul. C'est particulièrement vrai pour les crédits renouvelables en nombre et en montant (-14,8 % et -15,5 % au T4 2015).

D'importants travaux ont été réalisés à partir du rapport Soulage, rédigé par un groupe de travail *ad hoc* pour préparer la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale qui s'est tenue les 11 et 12 décembre 2012.

Dates clés

- Novembre 2012 : la publication du rapport Soulage.
- Janvier 2013 : la publication du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.
Des évaluations de son avancement sont menées tous les ans.
- Septembre 2014 : la mise en place de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.
- Décembre 2014 : la publication de l'étude des parcours menant au surendettement réalisée par la Banque de France.
- Janvier 2015 : la publication du rapport du groupe de travail du CCSF sur la définition et la mise en œuvre d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière.
- Juin 2015 : la publication du rapport sur le fichier positif et sur la prévention du surendettement.
- Novembre 2015 : l'entrée en vigueur de la charte AFECEI (volet prévention du surendettement).
- Janvier 2016 : le lancement de l'expérimentation des points conseil budget.

Les effets de cette politique de prévention du surendettement doivent s'apprécier dans le temps en s'accordant dès le départ sur la méthodologie d'évaluation. Du fait de l'entrée en vigueur très récente de la charte AFECEI et de l'expérimentation des PCB, les premiers résultats pourront être constatés fin 2016 – début 2017. Outre l'amélioration des processus de traitement ou d'échanges d'informations, des pistes de renforcement de la prévention du surendettement pourraient alors porter :

- sur l'instauration d'une gouvernance globale pour l'ensemble des dispositifs liés au surendettement pour une meilleure coordination et utilisation des moyens déployés.
- sur les budgets types et le contenu de ces budgets types.

D'ici là, il est primordial qu'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire et financière débouche sur des actions concrètes, notamment à destination des populations en situation de fragilité financière. C'est une attente forte et partagée des personnes auditionnées.

Enfin, l'expérimentation portée par l'association pour la Fondation CRÉBUS sur un projet alternatif au RNCP fondé sur le volontariat des acteurs concernés appelé l'ODIC (Office dépositaire des informations sur les crédits) devra être prise en compte dans ces pistes de renforcement de la prévention du surendettement.

Un effort de mesure et d'analyse à inscrire dans le temps

Plus largement, l'effort de mesure des effets induits par ces deux grandes réformes, objet du présent rapport, et d'analyse concertée des résultats observés doit se poursuivre :

- pour le marché du crédit à la consommation
 - à partir du suivi périodique de la production et des encours des 4 grandes catégories, qui pourraient être enrichies de deux catégories supplémentaires : le regroupement de crédits, les prêts entre particuliers.
 - à partir d'indicateurs simples pour le crédit renouvelable (cf. enquête de l'ASF).
- pour la prévention du surendettement
 - en compléments des informations déjà disponibles et restituées en moyenne, sous forme de dispersions ou de médianes d'indicateurs qui caractérisent les ménages et leur endettement.

Ces mesures seront d'autant plus pertinentes et exploitables qu'elles seront réalisées dans un environnement législatif et réglementaire **stable**.

5. Annexes

5.1 Annexe 1 : Les entités associées à l'élaboration du rapport

5.1.1 Les établissements de crédit sollicités

Les vingt-cinq entités suivantes ont fait l'objet d'une analyse détaillée :

25 établissements de crédit sollicités	
Les 9 établissements bancaires	Les 16 établissements de crédit spécialisés
BNP Paribas Crédit agricole <i>Crédit Municipal de Paris</i> Crédit Mutuel – CIC Groupe BPCE (Banques populaires, Caisses d'Epargne) via Natixis Financement La Banque Postale via La Banque Postale Financement LCL Société générale	Banque Accord Banque Casino <i>BMW Financial Services France</i> Carrefour Banque Cetelem (réseau France dont Facet, Fidem, Norrskén) Cofidis France Crédipar Crédit Agricole Consumer Finance dont Sofinco (réseau France, Créalfi, Alsolia, Ménafinance, Sedef) et Finaref DIAC Franfinance General Electric Money Bank General Motors Acceptance Corporation La Banque Postale Financement LaSer Cofinoga Natixis Financement Toyota Financial Services France
<i>NB : Les établissements ayant répondu individuellement aux questionnaires sont indiqués en gras.</i> <i>Source : Athling</i>	

Les données macrosectorielles de référence sont issues de la Banque de France.

Si les taux de complétude des questionnaires sont globalement satisfaisants, certaines réponses ont fait l'objet de retraitement ou ont été écartées du fait d'anomalies constatées ou d'incohérences.

Pour mesurer la représentativité de nos chiffres, nous avons indiqué sur les graphiques majeurs un indice de représentativité (IR). L'indice de représentativité est égal au ratio entre l'encours cumulé des sociétés prises en compte ramené à l'encours total de notre échantillon qui représente 95 % du marché du crédit à la consommation en France.

5.1.2 Les associations de consommateurs, associations humanitaires et syndicats

18 associations de consommateurs, associations humanitaires rencontrées et syndicats

Nom des organismes rencontrés

Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur (ADÉIC)
Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs (ALLDC)
Chambre régionale du surendettement social (CRÉSUS)
Confédération de la Consommation du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)
Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres (CFE - CGC)
Confédération française démocratique du travail (CFDT)
Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC)
Confédération syndicale des familles (CSF)
Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL)
Familles rurales
Fédération des syndicats du personnel de la banque et de l'assurance - Confédération générale du travail (FSPBA-CGT)
Fédération Force ouvrière des employés et cadres (FEC-FO)
Secours Catholique
Union fédérale des Consommateurs (UFC) - Que Choisir
Union nationale des associations familiales (UNAF)
Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA)

Source : Athling

5.1.3 Les organismes représentant les pouvoirs publics, des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, les syndicats des établissements de crédit, des élus

13 organismes rencontrés représentant les pouvoirs publics, des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, les syndicats des établissements de crédit, des élus

Nom des organismes rencontrés

Association française des sociétés financières (ASF)
 Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
 Banque de France - Direction générale des statistiques
 Banque de France - Direction des particuliers
 Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) par l'intermédiaire du CCSF
 Comité consultatif du secteur financier (CCSF)
 Conseil du Commerce de France / Mercatel
 Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)
 Fédération bancaire française (FBF)
 Fédération du commerce et de la distribution (FCD)
 Ministère des Finances et des Comptes publics – Direction générale du Trésor (DGT)
 Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique – Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
 Ministère des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes - Direction générale de la cohésion sociale (DGC)

Source : Athling

5.1.4 Les entreprises du commerce et de la distribution

11 entreprises du commerce et de la distribution associées à cette étude

Les 10 enseignes visitées

Distributeurs à dominante alimentaire (3)

Auchan
 Carrefour
 Géant Casino

Distributeurs spécialisés (7)

Castorama
 Conforama
 Darty
 Décathlon
 FNAC
 Ikea
 Toys R Us

Les 5 sites marchands étudiés

Carrefour Banque
 Cdisount
 Conforama
 Darty
 Fnac

Source : Athling

5.2 Annexe 2 : Textes d'application des réformes en matière de crédit à la consommation et de prévention du surendettement

5.2.1 Loi n°2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

Les 17 textes d'application de la loi n°2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

Intitulé	Parution	Date d'entrée en vigueur
Décret relatif au seuil déterminant le régime applicable aux opérations de regroupement de crédits	Décret n°2010-1004 du 30.08.10 Paru le 31.08.10	Article 1er : 01.09.10 Article 2 : 01.05.10
Décret relatif au contenu et aux modalités de présentation de l'exemple représentatif utilisé pour les publicités portant sur des crédits renouvelables	Décret n°2010-1005 du 30.08.10 Paru le 31.08.10	01.09.10 (hormis les dispositions relatives aux catalogues de vente à distance : 01.11.10)
Décret instituant un comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers	Décret n°2010-827 du 20.07.10 Paru le 22.07.2010 Arrêté du 17.08.10 portant nomination du Comité Paru le 24.08.2010	Remise du rapport du Comité de préfiguration 01.07.11
Arrêté relatif au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers	Arrêté du 26 octobre 2010 Paru le 30.10.10	01.11.10
Décret relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers	Décret n°2010-1304 du 29.10.10 Paru le 31.10.10	01.11.10 (+ modalités d'application aux procédures en cours)
Décret relatif aux modalités de calcul du taux annuel effectif global	Décret n°2011-135 du 01.02.11 Paru le 03.02.11	01.12.11
Décret relatif à l'information précontractuelle et aux conditions contractuelles en matière de crédit à la consommation	Décret n°2011-136 du 01.02.11 Paru le 03.02.11	01.05.11
Décret fixant les seuils nécessaires à l'application des articles 6 et 11 de la loi sur le crédit à la consommation	Décret n°2010-1462 du 30.11.10 Paru le 02.12.10	01.05.11
Décret déterminant les modalités du remboursement minimal du capital emprunté à chaque échéance pour les crédits renouvelables	Décret n°2011-304 du 22.03.11 Paru le 23.03.11	01.05.11
Arrêté fixant les montants qui définissent les catégories de prêts servant de base à l'application du régime de l'usure	Arrêté du 22.03.11 Paru le 23.03.11	01.04.11
Décret n° 2011-471 du 29 avril 2011 relatif à l'information précontractuelle et aux conditions contractuelles en matière de prêts sur gage corporel octroyés par les caisses de crédit municipal	Décret n° 2011-471 du 29.04.11 Paru le 30.04.11	30.04.11
Décret fixant la liste des pièces justificatives prévues à l'article L. 311-10 du code de la consommation	Décret n°2010-1461 du 30.11.10 Paru le 02.12.10	01.05.11
Décret relatif aux exigences minimales auxquelles doit	Décret n°2011-1871 du	16.12.11 (application au

répondre la formation mentionnée au troisième alinéa de l'article L. 311-8 du code de la consommation	13.12.11 Paru le 15.12.11	plus tard le 01.07.12)
Décrets relatifs à l'information de l'emprunteur lors de la conclusion d'opérations de regroupement de crédits	Décret n°2012-609 du 30.04.12 Paru le 03.05.12 Modifié par : Décret n°2012-1159 du 17.10.12 Paru le 19.10.12	04.03.12 (application aux opérations conclues à compter du 01.10.12) 20.10.2012 (application aux opérations conclues à compter du 01.01.13)
Arrêté portant mesures transitoires pour la détermination des taux de l'usure pour les prêts n'entrant pas dans le champ d'application des articles L.312-1 à L.312-3 du code de la consommation	Arrêté du 22.03.11 Paru le 23.03.11	01.04.11
Décret fixant les conditions d'application progressive de la réforme du crédit à la consommation aux contrats de crédit renouvelable en cours	Décret n°2011-457 du 26.04.11 Paru le 27.04.11	28.04.11 (date d'application : 01.05.11)
Décret relatif aux modalités de calcul du taux annuel effectif global et au délai de rétractation d'un contrat de crédit affecté lors d'une demande de livraison immédiate <i>Ce décret n'est pas prévu par la loi.</i>	Décret n°2012-1478 du 27.12.12 Paru le 29.12.22	Article 1er et I de l'article 4 : 01.01.13 Articles 2 et 3, et II de l'article 4 : 01.07.13

Sources : Ministère des Finances et des Comptes publics – Direction générale du Trésor (DGT)

5.2.2 Loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires

Les 5 textes d'application de la loi n°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires

Intitulé	Parution	Date d'entrée en vigueur
Décret en Conseil d'Etat relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident <i>Ce décret n'est pas prévu par la loi.</i>	Décret n° 2014-738 du 30.06.2014 Paru le 01.07.2014	01.10.2014
Arrêté portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement	Arrêté du 05.11.2014 Paru le 13.11.2014	13.11.2015
Décret en Conseil d'Etat relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire	Décret n° 2014-737 du 30.06.2014 Paru le 01.07.2014	02.07.2014
Décret en Conseil d'Etat relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers	Décret n° 2014-190 du 21.02.2014 Paru le 23.02.2014	24.02.2014 (+ applicable aux procédures en cours)
Décret en Conseil d'Etat relatif aux modalités de calcul du taux annuel effectif de l'assurance en matière de crédit à la consommation et de crédit immobilier	Décret n° 2014-1190 du 15.10.2014 Paru le 17.10.2014	01.01.2015

Sources : Ministère des Finances et des Comptes publics – Direction générale du Trésor (DGT)

5.2.3 Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

Les 4 textes d'application de la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

Intitulé	Parution	Date d'entrée en vigueur
Décret en Conseil d'Etat relatif aux obligations d'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs et au droit de rétractation	Décret n° 2014-1061 du 17.09.2014 Paru le 19.09.2014	20.09.2014
Décret en Conseil d'Etat relatif à l'information de l'emprunteur sur le coût du crédit et le délai de rétractation d'un contrat de crédit affecté	Décret n° 2014-837 du 24.07.2014 Paru le 25.07.2014	26.07.2014
Décret relatif à l'information du consommateur lors de l'offre d'un crédit renouvelable sur le lieu de vente ou en vente à distance	Décret n° 2015-293 du 16.03.2015 Paru le 17.03.2015	17. 12.2015
Décret relatif à la suspension du contrat de crédit renouvelable	Décret n° 2014-1199 du 17.10.2014 Paru le 19.10.2014	20.10.2014 (application à la première échéance annuelle des contrats souscrits à compter du 19.03.14 ou, pour les contrats en cours, au plus tard lors leur première reconduction à compter du 01.07.15)

Sources : Ministère des Finances et des Comptes publics – Direction générale du Trésor (DGT)

5.3 Annexe 3 : Etude d'impact de la LCC réalisée en avril 2009

Cette annexe reprend le contenu du chapitre V intitulé Analyse de l'impact de la réforme du document joint⁶⁸ au dossier de presse relatif à la présentation du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation du 22 avril 2009.

5.3.1 Impact sur les encours de crédits

Les mesures visant à renforcer l'encadrement de la publicité, à mieux informer les emprunteurs et à responsabiliser la distribution du crédit sur le lieu de vente pourraient, dans un premier temps, restreindre les crédits à la consommation.

- Les différentes mesures du projet de loi visant à responsabiliser la distribution du crédit à la consommation et à améliorer la protection et l'information de l'emprunteur auront vraisemblablement un effet négatif à la fois sur la demande et sur l'offre de crédit, au moins dans un premier temps. S'agissant de la demande, il est probable que le supplément d'information fourni aux emprunteurs éventuels aura un effet dissuasif sur certains consommateurs, ceux-ci étant mieux informés des coûts liés au crédit contracté et étant moins sujets aux sollicitations commerciales des prêteurs. En outre, l'établissement d'une fiche informative à remplir sur le lieu de vente et pour les crédits conclus à distance pourrait avoir un effet restrictif sur les achats « impulsifs » financés à crédit. Un effet similaire peut être attendu de la disposition relative aux cartes de fidélité proposant une fonction crédit.
- S'agissant de l'offre de crédit, dans un premier temps, les dispositions relatives au crédit responsable (en particulier, l'évaluation de la solvabilité) pourraient inciter les prêteurs à exclure certains profils d'emprunteur risqués.

Les mesures visant à renforcer la responsabilité des prêteurs pourraient, à moyen terme, accroître les crédits à la consommation.

- Les mesures visant à renforcer la responsabilité des prêteurs pourraient avoir à moyen terme un effet positif sur les volumes de prêts à la consommation. En effet, une meilleure information des prêteurs sur la solvabilité des emprunteurs doit leur permettre de tarifier de façon plus adaptée le risque. Plus généralement, les dispositions du projet de loi renforcent le caractère responsable de la distribution du crédit à la consommation. Elles devraient dans ces conditions permettre une stabilité du développement du crédit à la consommation sur le long-terme.

Les mesures concernant le surendettement ne devraient pas avoir d'effet direct immédiat sur les volumes de crédits à la consommation.

⁶⁸ http://www.economie.gouv.fr/files/finances/presse/dossiers_de_presse/090422credit_conso/etude_impact.pdf

- La modification de la procédure de surendettement n'a pas d'effet direct attendu sur le développement du crédit à la consommation. Indirectement, elle s'inspire toutefois de l'objectif de développement du crédit responsable. En effet, le rebond des personnes surendettées à travers, notamment, la réduction des durées d'inscription au FICP est d'autant plus aisé à envisager qu'elle s'inscrit dans un contexte de renforcement de la vérification de la solvabilité des emprunteurs.

5.3.2 Impact sur les prêteurs

Des procédures plus contraignantes et des coûts de gestion supplémentaires.

- Outre l'impact négatif à court terme qu'aura le projet de loi sur le volume de crédits qu'ils accordent, les prêteurs devront vraisemblablement faire face à une augmentation de leurs coûts de gestion liés aux nouvelles procédures. La consultation obligatoire du FICP, la distribution de la fiche informative et de la fiche d'information précontractuelle constituent autant de mesures nouvelles dont la mise en œuvre repose sur les prêteurs et qui vont augmenter leurs coûts de gestion. Ces mesures affecteront également les services financiers à distance, puisque la fiche informative, destinée à permettre d'évaluer les revenus et l'endettement de l'emprunteur, devra être remplie également par l'emprunteur qui sollicite un crédit en ligne.

Des contraintes plus fortes au niveau de la rentabilité du crédit renouvelable.

- Les mesures spécifiques au crédit renouvelable vont peser sur la rentabilité de ce produit. En particulier, l'amortissement minimum constitue un changement majeur pour les prêteurs dans la mesure où il rapproche le crédit renouvelable d'un crédit amortissable, modifiant ainsi profondément le modèle économique sur lequel il est fondé. En effet, la rentabilité du crédit renouvelable repose aujourd'hui sur des tirages qui sont de faible montant (80 % des tirages en 2007 étaient inférieurs à 250 euros) mais dont la succession permet de compenser l'existence de frais fixes initiaux élevés. Ces effets se feront sans doute plus sentir sur les établissements spécialisés de taille réduite, et sur ceux dont les produits s'adressent aux populations les plus risquées.

5.3.3 Impact sur les commerçants

- Au-delà de l'impact potentiellement négatif à court terme que le projet de loi pourrait avoir sur la consommation, les commerçants sont directement concernés par les mesures visant le crédit sur le lieu de vente, dans la mesure où plusieurs d'entre eux ont des filiales financières distribuant du crédit. A ce titre, les dispositions sur le crédit renouvelable, et notamment le dispositif prévu pour les cartes cumulant des fonctions crédit, paiement et fidélité, pourraient peser sur leur activité. Plus des trois-quarts des comptes de crédit renouvelable ouverts sont utilisés avec une carte privative (ainsi dénommée car ce type de carte est généralement émis par un distributeur et accepté uniquement par celui-ci), selon le rapport du CCSF sur le crédit renouvelable. Il est vraisemblable que le projet de loi pèsera, au moins dans un premier temps, sur une partie de cet encours.

5.3.4 Effets attendus pour les emprunteurs

- Compte tenu de leur surreprésentation dans l'usage du crédit renouvelable, les dispositions du projet de loi auront un impact plus particulier sur les ménages modestes (déciles 2, 3 et 4 de revenus) et leur relation au crédit, invitant à rechercher un équilibre entre prévention et accès. Le nombre des débiteurs qui pourraient bénéficier d'un traitement accéléré de leur

dossier par rapport à la situation actuelle peut être évalué entre 40 000 et 50 000 par an dont plus de 16 000 au titre de la possibilité reconnue aux commissions d'imposer des mesures sans homologation et près de 30 000 au titre de la simplification de la procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire. Les personnes qui sont inscrites au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (2,408 millions au 31 décembre 2008) verront leur droit d'accès, d'information et de contestation des inscriptions erronées renforcé dès la publication de la loi. L'inscription des personnes concernées par des incidents mais qui ne font pas l'objet d'une procédure de surendettement reste limitée à une durée maximale de 5 ans.

- A compter de l'entrée en vigueur des dispositions relatives à la réforme de la procédure de surendettement, les personnes inscrites au FICP au titre d'une procédure de surendettement ou qui déposeront un dossier à compter de l'entrée en vigueur du nouveau dispositif, bénéficieront :
 - de la radiation anticipée automatique au-delà d'une période de 5 ans sans incident de remboursement ;
 - et du plafonnement des inscriptions au titre de la procédure de rétablissement personnel à une durée de 5 années (contre 8 années actuellement).
- La radiation anticipée des personnes engagées dans une procédure de surendettement et inscrites depuis 5 ans au moins au FICP sans qu'un nouvel incident ait été enregistré sur cette période devrait concerner 110 000 personnes environ à l'entrée en vigueur des dispositions. La radiation du fichier devrait être pratiquement immédiate pour cette population. Les personnes déjà inscrites dans le fichier au titre d'une procédure de rétablissement personnel seront concernées progressivement par la radiation du FICP au terme de 5 années d'inscription. Compte tenu du caractère récent de la procédure instaurée en 2003 mais effectivement mise en œuvre au cours de l'année 2004, le nombre de personnes inscrites depuis 5 années ne sera significatif qu'à compter de l'année 2010. Au total, entre 2004 et 2008, plus de 100 000 dossiers ont été orientés vers la procédure de rétablissement personnel mais il est difficile d'évaluer précisément le nombre des procédures clôturées pour chacune des années concernées et qui font courir le nouveau délai de 5 ans.

5.3.5 Impact pour les finances publiques

- Les charges liées à la procédure de surendettement sont assumées par l'Etat au titre de la compensation à la Banque de France des missions d'intérêt général assumées pour le compte de l'Etat et des charges de fonctionnement de la Justice. Globalement, la charge pour l'Etat ne devrait pas être modifiée du fait de la réforme.