



Une nouvelle vie pour le crédit

Livre vert du crédit
aux particuliers

Athling *Management*



Une nouvelle vie pour le crédit

**Livre Vert du crédit
aux particuliers**

D'aujourd'hui à après-demain !

UNE ETUDE D'**Athling** *Management*

« Les prévisions vous en disent
beaucoup sur ceux qui les font, elles
ne vous disent rien sur l'avenir. »

Warren Buffet

Préface

Athling/Management a été créé en décembre 2000 avec l'ambition de devenir un cabinet de conseil de référence sur le marché des services financiers spécialisés. Dès son lancement, nous avons affiché la volonté d'être le spécialiste des spécialisés. La notion de leadership dans le conseil n'a pas beaucoup de signification. Notre énergie s'est tout de suite concentrée sur deux objectifs simples : (i) **réussir nos missions** et (ii) **surprendre nos clients**.

(i) Réussir une mission ne consiste pas uniquement à répondre à la question posée. Il faut bien souvent créer une dynamique et aller au-delà de ce qui vous est demandé. Faire des présentations « esthétiques » ou rendre des rapports volumineux a bien peu d'intérêt si, une fois terminée, votre « mission » reste dans un tiroir. Le résultat est au rendez-vous lorsque **l'attitude et la volonté de progresser** font boule de neige, lorsque votre capacité d'entraînement traverse les directions et met en mouvement les ressources internes. Pour ce faire, nous devons, comme des athlètes de haut niveau, utiliser au mieux notre forme du moment et mettre nos clients dans les meilleures conditions de travail.

(ii) Le métier de conseil de direction générale est **un métier de services**. Nous n'avons pas de produit à vendre, mais un service, c'est-à-dire la promesse de faire quelque chose (en l'occurrence répondre à une ou plusieurs questions). Vous pouvez imaginer les difficultés rencontrées durant les premières années qui ont suivi le lancement du cabinet pour convaincre que nous apporterions quelque chose de différent dans les missions par rapport à nos confrères. Cette difficulté était accentuée par

notre décision de ne pas citer le nom de nos clients. La volonté de bien faire ne suffit pas pour faire basculer la décision. Nous cherchons toujours à surprendre nos clients pour montrer **notre service « en action »**. C'est un travail de tous les instants. Ce Livre Vert est une illustration de notre investissement continu sur ce marché et de notre manière de penser le service.

Cibler, recruter, proposer, relancer, transformer, mettre à disposition, communiquer, recouvrer, clôturer, fidéliser... Autant d'actions qui sont fondamentales pour nos clients, mais aussi dans notre métier de consultant ! Nos activités respectives sont beaucoup plus proches qu'il n'y paraît, et le seront encore plus à l'avenir parce que **l'orientation de nos clients vers plus-de-services** est incontournable.

Le modèle traditionnel de crédit qui consiste à mettre à disposition un capital dès qu'il y a une demande et à le recouvrer s'essouffle. D'une part, les crises et les réformes bancaires fragilisent les modèles actuels de distribution via la prescription ou basés sur des dépenses d'arbitrage¹. Compte tenu des taux de rotation rapides des encours² (entre 1,5 pour le crédit renouvelable et 3,8 pour le crédit immobilier), plus les crises durent, plus elles amoindrissent les prêteurs, voire peuvent les faire disparaître. D'autre part, les techniques de recouvrement devront être adaptées pour anticiper l'augmentation de la précarité de la clientèle.

Dans une entreprise de services, les phases d'euphorie et de questionnement se succédaient jusqu'à maintenant. Aujourd'hui, elles se confondent quand l'activité de l'entreprise est sensible aux changements conjoncturels. C'est votre cas, et c'est aussi le nôtre. Aussi, il était indispensable de mener cette réflexion sur l'avenir du crédit aux particuliers.

Pierre Blanc

le 4 septembre 2009

¹ Ce point est développé dans le chapitre 3.

² Le taux de rotation de l'encours représente le nombre d'années de production nouvelle nécessaire pour reconstituer l'encours.

Avant-propos

En parallèle à la crise financière, une crise économique et une crise de solvabilité frappent de plein fouet notre économie. **La soudaineté, l'ampleur et l'enchaînement** des catastrophes depuis le mois de septembre 2008 montrent les limites en matière de prévision et d'analyse de la mondialisation. Elles montrent aussi les limites des modèles mathématiques trop sophistiqués.

La rapidité de mobilisation et d'engagement des États laisse penser que le système bancaire et financier va connaître une réforme sans précédent. Les G20 des 15 novembre 2008 et 2 avril 2009 ont montré des intentions partagées sur un nécessaire nouvel ordre de la finance mondiale (banques, assurances). Celui du 24 septembre prochain devrait le confirmer. Des mesures concrètes et des transformations effectives tardent à venir un an après le séisme du mois de septembre 2008. Si de nouvelles règles de gouvernance bancaires se dessinent progressivement, **nos référentiels bougent à leur tour.**

Des exceptions françaises

Le crédit aux particuliers³ a toujours alimenté les débats en France. Ceux-ci se sont cristallisés depuis 2008 sur le crédit à la consommation. S'agit-il d'une

³ Le crédit aux particuliers correspond au crédit pour lequel l'emprunteur est un particulier. Il comprend le crédit à la consommation, dont le crédit automobile (y compris la location avec option d'achat ou la location longue durée) et le crédit immobilier.

exception française ? Probablement oui pour le crédit renouvelable, outil de financement indispensable dans notre économie qui doit être mieux utilisé. Les travaux de réforme lancés le 11 décembre 2008 par Madame Christine Lagarde, Ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, ont abouti en avril 2009 à un projet de loi qui est en cours de discussion au Parlement.

La France, 3^{ème} pays européen en termes d'encours de crédit à la consommation, est-elle une exception en matière d'endettement des ménages par rapport à ses voisins européens ? Assurément oui. Elle fait partie des pays qui ont connu la plus faible hausse des encours de crédit à la consommation à fin 2008 (+3,1%)⁴. L'encours par tête (2.200 euros) est en-dessous de la moyenne de l'Union européenne (2.400 euros). Il en est de même pour le poids de l'encours de crédit à la consommation par rapport au produit intérieur brut (PIB) : 12,7% en France contre 16,2% en moyenne dans l'Union européenne.

L'autre spécificité française est la présence d'établissements de crédit **spécialisés** de taille significative et particulièrement dynamiques. Elle est fondamentale pour comprendre le marché du crédit aux particuliers en France. Si leur part de marché est de l'ordre de 12% sur le crédit immobilier, elle passe à près de 50% sur le crédit à la consommation. Le modèle de spécialisation est caractérisé par les huit facteurs suivants :

- une entité juridique ad hoc ;
- un savoir-faire pointu en matière de traitement de base de données, de sélection et de traitement du risque ;
- une forte capacité d'innovation (produits, processus, technologie) ;
- une force de vente spécialisée ;
- la distribution de crédits sur le lieu de vente ou par prescription ;
- le recours aux marchés financiers ou aux ressources financières de l'actionnaire pour financer les opérations Client ;
- un niveau d'industrialisation poussé des processus de traitement ;
- une forte capacité à se déployer à l'international.

⁴ Source : Le crédit à la consommation en Europe à fin 2008 de Sofinco (mai 2009)

Un Livre Vert ? Pour quoi faire ?

Ce Livre Vert est un essai de prospective **centré sur le crédit aux particuliers en France**. Il s'agit de **se projeter** dans une période où, par construction et par nécessité, l'urgence prime sur le moyen et sur le long terme. L'objectif est de traiter de questions très opérationnelles, c'est-à-dire de se concentrer sur le quotidien des acteurs du crédit aux particuliers et de leurs clients. Son contenu se situe à un niveau que l'on peut qualifier de **nanoéconomique**⁵.

Nous avons bien conscience que des questions restent encore sans réponse. Avons-nous atteint le pic de la crise ? La crise est-elle derrière nous ? Combien de temps va-t-elle durer ? Si nous avons pensé au départ aborder ces questions, nous avons rapidement fait marche arrière pour nous concentrer sur l'action à court et moyen terme. Les réponses à ces questions seront données dans dix ou vingt ans quand des historiens ou des économistes se seront penchés sur ce qui s'est vraiment passé... comme ce fut le cas pour la crise de 1929. Nous avons donc pris le parti **de regarder devant** et de répondre à la question « ... **et demain ?** » **plutôt qu'à la question** « ... **et après ?** ».

Ce livre est paru le 1^{er} octobre 2009 à l'occasion de la sixième édition de nos déjeuners-débats⁶. Une année s'est écoulée jour pour jour depuis la précédente édition. Il consolide nos travaux de recherche et de veille sur le crédit aux particuliers. Il s'appuie sur notre propre expérience de ce marché, sur des échanges avec des professionnels du secteur ou avec des intervenants du monde associatif ou des institutions spécialisées dans le domaine économique et social, et sur les résultats du rapport Athling Management sur le crédit renouvelable⁷ que nous avons remis le 11 décembre 2008 à Madame Lagarde.

⁵ Prise en compte des pratiques (distribution, acceptation, gestion, recouvrement, etc.) et du fonctionnement des produits de crédit.

⁶ Le thème de la sixième édition est « Quelle place demain pour le crédit ? ».

⁷ Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), décembre 2008.

Trois temps forts

Le Livre Vert est organisé autour de trois temps forts. Ces temps forts reprennent trois périodes du développement du crédit aux particuliers et s'enchaînent chronologiquement : une période d'expansion (chapitre 1 : La fin d'une histoire ?), une période de transition (chapitre 2 : 2008-2012, une olympiade de tous les dangers !) et la période d'après (chapitre 3 : Vers un nouveau paradigme ?).

Après une rapide étude de l'étymologie des termes « crédit » et « crise », nous revenons dans le premier chapitre sur l'histoire du crédit à la consommation et du crédit immobilier jusqu'à la crise des subprimes en 2007. Cette analyse permet de comprendre les facteurs qui influencent le développement du crédit. Nous décrypterons ensuite les deux constats suivants : la mauvaise image du crédit en général et le manque d'intérêt des économistes pour cette « matière ».

L'olympiade 2008-2012 s'annonce comme l'une des périodes les plus difficiles pour les professionnels du crédit aux particuliers : baisse de la consommation dans les secteurs « crédiphiles », hausse du chômage et, par voie de conséquence, du coût du risque. Le deuxième chapitre propose des pistes de réflexion pour une mise en œuvre à court terme. Ces pistes de réflexion ne font l'objet d'aucune propriété, ni de restriction d'utilisation.

Enfin, le troisième chapitre est consacré à la définition d'un nouveau paradigme du crédit aux particuliers. Il s'agit d'en donner les contours même s'il ne peut y avoir une seule et unique réponse. S'il existait un seul modèle de développement viable, tous les acteurs l'auraient déjà adopté. Demandons-nous plutôt comment réagiraient les pionniers-fondateurs des premières sociétés de crédit s'ils devaient lancer une nouvelle activité de nos jours !

Remerciements

Nos premiers remerciements s'adressent **aux contributeurs⁸, aux intervenants à nos déjeuners-débats et aux relecteurs** qui nous ont activement alimentés tout au long de nos réflexions. Ils ont su se rendre disponibles, donner leur avis sans complaisance et nous challenger. Cinq d'entre eux⁹ ont apporté une contribution écrite. Nous avons bénéficié de la pluralité de leurs analyses et de leurs positions qui pouvaient être parfois opposées. Les conclusions et les orientations développées dans ce Livre Vert du crédit aux particuliers sont évidemment présentées sous la seule responsabilité d'**Athling/Management**.

Nos remerciements s'adressent également à **nos clients** pour nos échanges quotidiens et denses. Ils nous poussent tous les jours à faire « le pas de plus qui fait la différence ». Nous associons également **les représentants des syndicats des établissements de crédit, les représentants d'entreprises du commerce et de la distribution, les élus et plusieurs interlocuteurs du secteur public**.

Des rencontres avec **des personnes remarquables** ont jalonné nos travaux. Ces personnes consacrent leur temps aux autres, remettent en selle les emprunteurs en difficulté et gagneraient à être écoutés tant leurs idées sont

⁸ La liste des contributeurs est donnée à la fin du Livre Vert.

⁹ Il s'agit de Messieurs Bouzou, Castex, Jorion, Perri et Riedrich. Pour obtenir ces contributions écrites, une demande doit être adressée à l'adresse suivante : contact@athling.com.

pertinentes. Nos échanges privilégiés avec Crésus, SOS Familles de France, l'UNAF ou des collaborateurs d'associations de consommateurs ont densifié nos propositions.

Les consultants d'**Athling/Management** ont aussi été mis à contribution. Qu'ils sachent que cet ouvrage et les réflexions qu'il contient en appellent d'autres ! Lesquels ? C'est une surprise...

Sommaire

Préface	5
Avant-propos	7
Des exceptions françaises	7
Un Livre Vert ? Pour quoi faire ?	9
Trois temps forts	10
Remerciements	11
En synthèse	15
Chapitre 1 - La fin d'une histoire ?	21
De quoi parle-t-on ?	21
Le crédit cumule des handicaps	21
Crédit et confiance... un mélange détonant	22
La crise	23
Une brève histoire du crédit... jusqu'en 2007	24
Un lien historique du crédit à la consommation avec le commerce et l'industrie	24
L'empreinte des pouvoirs publics dans le crédit immobilier	26
Le coup de grâce en 2007 venu de l'Ouest	29
Trop peu de monde en parle... sur le fond	31
Une mauvaise image qui perdure	31
Un objet d'étude abandonné par les économistes ?	33
En résumé	36
Chapitre 2 - 2008-2012, une olympiade de tous les dangers !	37
Une actualité très dense, mais une activité qui tourne au ralenti...	37

Une forte évolution de la cartographie des acteurs	39
Les pouvoirs publics dans l'action sur plusieurs fronts...	41
Une conclusion intermédiaire	42
Trois axes de travaux forcés	43
Axe N°1 > Contenir les défauts de paiement	44
Axe N°2 > Repenser les produits et les services, et le modèle de vente	46
Axe N°3 > Bien choisir les projets et les investissements	48
En résumé	50
Chapitre 3 - Vers un nouveau paradigme ?	53
Les bouleversements ? Fantasmés ou réalité ?	53
Qu'en est-il du crédit et du pouvoir d'achat ?	53
Un territoire qui se rétrécit... depuis longtemps	54
Des nouvelles pratiques	57
Une nouvelle ambition pour le crédit	58
En résumé	66
Conclusion	69
Annexes	71
Annexe N°1 : Historique du crédit immobilier du XIXème siècle à nos jours	72
Annexe N°2 : Fiches détaillées	73
Annexe N°3 : Liste des propositions du rapport Athling Management sur le crédit renouvelable réalisé pour le CCSF	81
Annexe N°4 : Démarche de travail retenue	82
Les contributeurs	83
Liste des contributeurs	83
Liste des entités	84
Bibliographie	85
Nous contacter	89

En synthèse

Une image toujours aussi mauvaise...

Le crédit aux particuliers est un outil économique qui évolue en fonction de l'environnement dans lequel il se développe. L'histoire des premières sociétés de crédit du siècle dernier l'illustre bien. Les captives financières des constructeurs d'automobiles ont été créées dans l'entre-deux-guerres pour financer l'achat d'automobiles et les sociétés de financement de l'équipement de la maison dans les années cinquante pour accompagner le développement de l'électroménager ou l'ameublement.

Il reste encore aujourd'hui un sujet à polémique. Les premières positions sur son utilité transparaissent dans des textes religieux ou des ouvrages de penseurs ou de philosophes. Il est frappant de noter **la modernité des arguments** employés à ces époques par ses détracteurs. Les vertus économiques du crédit commencent à être reconnues en France à la fin du XVIIIème siècle. **Son véritable essor** s'opère au milieu du XIXème siècle avec le développement des grands magasins et, dans la foulée, de la consommation de masse.

Si le crédit immobilier, assimilé à un crédit d'investissement, et le crédit automobile sont acceptés, le crédit à la consommation est régulièrement pointé du doigt. Son intérêt est souligné, mais sa justification économique n'est pas démontrée par des analyses de fond laissant le champ libre aux idées reçues. Sa fonction de financement des achats et de substitut du pouvoir d'achat pour les

ménages fait débat encore aujourd'hui.

Une restructuration nécessaire chez tous les acteurs...

La crise des subprimes a éclaté en 2007. Elle trouve son origine aux Etats-Unis et a provoqué une crise économique mondiale. L'activité de crédit aux particuliers s'est **profondément ralentie** en France en 2008 et en 2009. Les chiffres communiqués par l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) sur la production de crédit à la consommation au premier semestre 2009 montrent une baisse de près de 20%. Dans le même temps, la production de crédit immobilier est en repli de plus de 35%.

En parallèle, la montée du chômage touche les emprunteurs. Le coût du risque au second trimestre 2009 a **quasiment doublé** (+99%) par rapport au second trimestre 2008 pour trois grands groupes bancaires français sur le périmètre des services financiers spécialisés. **La maîtrise de la montée du risque est l'urgence sur la période 2008-2012.** Des solutions individuelles ou collectives sont à envisager. Les actions de refonte des techniques de recouvrement ou de renfort des équipes de recouvrement sont engagées. Devant l'ampleur et la soudaineté du retournement de ce marché, les logiques actuelles doivent être revues en profondeur **pour anticiper** davantage la dégradation de la situation financière des ménages et pour trouver les solutions adéquates pour les (re)solvabiliser. La multidétention change la dimension des solutions envisageables. Les dispositifs doivent être pensés collectivement. Aussi, **la création d'un statut consultable *online*** qui protège l'emprunteur de nouveaux excès pourrait être une solution efficace si elle est mise en place à très court terme. Ce statut signifierait que l'emprunteur rencontre des difficultés. Sa dette serait alors **figée, voire restructurée**, et les nouvelles sollicitations ou demandes **bloquées**. **Un accompagnement sur le terrain** par des associations de consommateurs ou par des institutions spécialisées dans le domaine économique et social pourrait être envisagé sur la durée.

Si les pratiques et les produits se « normalisent » du fait de l'action des pouvoirs publics, nous pensons que la recherche **d'une éthique du crédit** va

amener à **la création d'une agence de certification** des produits et des process, voire d'un label « Crédit responsable ». Ce phénomène observé dans d'autres secteurs d'activité pourrait se généraliser aux services financiers.

Enfin, **l'éducation financière** doit être mise en avant dans les cursus scolaires et tout au long de la vie d'un financement. Elle limiterait le manque de maîtrise budgétaire constaté lors de l'accompagnement de ménages en difficulté.

... puis une mutation profonde du marché du crédit aux particuliers

Le maintien des stratégies actuelles risque **de conduire à une impasse** à plus long terme du fait de la chute des volumes d'activité et de la rentabilité. Le modèle économique du crédit aux particuliers **s'essouffle**, même si les stratégies qui visent à gérer un endettement global du ménage (trésorerie, automobile, immobilier) ont un intérêt certain. **Une mutation** est en train de s'opérer à l'instar de ce qui s'est passé dans les années vingt ou cinquante.

En effet, la période de crise rend plus audibles **des tendances de fond** qui ont émergé il y a plusieurs années : une certaine forme **d'instabilité** et de « précarité » des consommateurs (dépenses des ménages, situation professionnelle, situation familiale), les achats « malins », la montée en puissance des services, **la valeur d'usage** plutôt que l'acquisition à l'exception de l'immobilier, l'emprise grandissante de la technologie, des préoccupations croissantes en matière de développement durable. La population de clients « éligibles » et les besoins de financement se déplacent et se réduisent.

L'intervention des pouvoirs publics oriente les marchés (ex. la primo-accession) et impacte la rentabilité des opérations (ex. taux d'usure). Elle accélère **la nécessité de penser les fondements** d'une nouvelle activité, sans arrêter pour autant « l'ancien modèle ». Cette nécessité est d'autant plus critique qu'il y a un mouvement **de désendettement** de la part des particuliers et la volonté **d'un meilleur endettement** de la part des pouvoirs publics.

Que sera le crédit aux particuliers dans dix ans ? Comment les prêteurs se projettent-ils dans les dix prochaines années ? Est-ce que les pionniers-

fondateurs des premières sociétés de crédit créeraient le même type de société de crédit aujourd'hui ? Assurément non.

Les prêteurs répondent aujourd'hui à des demandes ponctuelles. Ils fonctionnent sur un mode transactionnel. Demain, il sera nécessaire d'accompagner les clients, de les conseiller, de leur faire réaliser des économies... et de les « sécuriser ». Pour ce faire, le mode de fonctionnement doit basculer **vers un mode relationnel** basé sur des échanges plus réguliers.

Le modèle économique devra être **repensé** au niveau des modes de distribution et de gestion, et au niveau de l'offre. Le passage d'un modèle où l'encours était un élément de référence à un modèle où **le service et le conseil** sont déterminants demande l'acceptation de tous les acteurs internes chez les prêteurs, en commençant par les actionnaires. La mesure de la performance d'une entité s'appuiera sur des indicateurs qui prendront en compte **de nouvelles dimensions** liées à la connaissance, au social ou à l'environnement. Il s'agira de passer d'une logique **du toujours-plus** (approche transactionnelle centrée sur **les stocks**) **au différent-et-encore-mieux** (approche relationnelle centrée sur **les flux**).

Tableau 1 : Description des grands périodes en cours ou à venir**Période de restructuration (2008-2012)**

- ❶ Le crédit reste un produit de la seconde révolution industrielle (équipement, automobile). Les ménages entrent dans une phase de désendettement.
- ❷ Cette période traverse une crise économique profonde causée par la crise étasunienne des subprimes. Devant le retournement brutal du marché, les prêteurs ont refondu les règles d'acceptation. La priorité N°1 est de **sécuriser** l'encours pour limiter l'explosion **du coût du risque**, et la priorité N°2 de disposer **de données Client à jour** pour prendre les bonnes décisions.
- ❸ Les pratiques vont être **régulées** par le contenu de réformes « lourdes » du secteur bancaire qui devront être mises en œuvre à très court terme :
 - une grande réforme du crédit à la consommation couplée avec la transposition de la Directive européenne du crédit aux consommateurs,
 - la transposition de la Directive sur les services de paiement.

Période de mutation (après 2012)

- ❶ Les premiers effets concrets de **la révolution numérique** amorcée dans les années soixante-dix - quatre-vingt se font sentir avec le vieillissement des jeunes générations actuelles : diffusion de puces électroniques dans des biens de consommation courante, culture de la mise en concurrence et de la gratuité, forte attente de conseil, prééminence des réseaux sociaux, etc. Les NTIC permettent de mieux appréhender **le consommateur polymorphe et évolutif**.
- ❷ Les contraintes de revenus se resserrent. La logique du **consommer-plus** se déplace vers le **rendre-mieux-service**. (i) **L'usage et l'économie réalisée** sont mis en avant plutôt que la propriété : pourquoi acquérir un bien que l'on utilise sur une durée réduite ? (ii) **Le développement durable** est au centre des préoccupations des agents économiques. Il oriente la consommation et la production de biens physiques (ex. véhicules électriques).
- ❸ Une forme **de ré-intermédiation** via notamment Internet se substitue au mouvement de désintermédiation observé au cours de la période précédente. Les services financiers sont organisés par des acteurs en contact direct avec le client final.

Chapitre 1 - La fin d'une histoire ?

L'histoire du crédit est **très contrastée**, en particulier celle du crédit à la consommation. Très longtemps rejeté par les différentes religions et par les intellectuels, le crédit s'est **progressivement fondu dans notre quotidien** à partir du milieu du XIXème siècle sans pour autant faire l'unanimité. L'année 2007 aura écrit l'une des pages les plus « noires » de son histoire avec la crise étasunienne des subprimes.

De quoi parle-t-on ?

En plus d'une meilleure compréhension des termes, l'étymologie précise leur sens caché ou inconscient. Nous nous attarderons sur deux termes qui rythment notre quotidien depuis près d'un an : le « crédit » et la « crise ».

Le crédit cumule des handicaps

Le terme « crédit » vient du latin *Crede* qui signifie croire ou faire confiance. Faire crédit, c'est faire confiance, avoir de l'estime ou de la considération pour quelqu'un ou quelque chose. Sur le plan juridique¹⁰, un crédit est un acte par lequel une personne agissant à titre onéreux met ou promet de mettre des fonds à la disposition d'une autre personne ou prend, dans l'intérêt de celle-ci, un engagement par signature tel qu'un aval, un

¹⁰ Source : *Dictionnaire de vocabulaire juridique*, Cabrillac, LITEC

cautionnement ou une garantie.

Les Hébreux sont le premier peuple à condamner le prêt à intérêts. Trois passages de l'Ancien Testament sont à l'origine de plus de deux mille ans d'interdictions légales en Europe, mais aussi d'infractions et de détournements de la Loi. La doctrine chrétienne primitive condamnait vigoureusement la perception d'intérêts. Les chrétiens jugeaient, comme les grecs, qu'il s'agissait d'une extorsion à laquelle se livraient les plus riches aux dépens des gens malchanceux, imprévoyants ou appauvris qui étaient contraints d'emprunter pour satisfaire des obligations et des besoins qui dépassaient leurs moyens.

L'abolition de l'interdiction du prêt à intérêts est définitivement consacrée au XVI^{ème} siècle par les protestants et au XVII^{ème} siècle par les juifs. Les catholiques mettront plus de temps à prendre cette décision, ce qui transparaît encore aujourd'hui dans les différences culturelles entre pays catholiques et protestants.

« La confiance est la clé de la reprise. »

- Jean-Claude Trichet,
Le Figaro du 3 juillet 2009 -

Crédit et confiance... un mélange détonant

Ainsi et inconsciemment, « crédit » et « confiance » sont très souvent associés. La confiance prend l'ascendant sur l'engagement contractuel. Ce terme est devenu le leitmotiv des journalistes, des économistes, des politiques... et des banquiers pour sortir de la crise. Rares sont ceux qui se risqueraient à remettre en cause ce concept salutaire. Lorsque l'on associe « crédit » et « confiance », il est plutôt fait référence (i) à une promesse de gain supérieur « externe » à la propre exécution du contrat, ou (ii) à l'idée que l'avenir présenterait un minimum de régularité et de stabilité¹¹.

(i) La crise des subprimes¹² illustre le premier cas. Le système financier s'était organisé autour de la croyance simple qu'il était toujours possible d'obtenir des rendements plus élevés et que la hausse (infinie) de l'immobilier serait répercutable sur le collatéral. En plus du coût du crédit, l'emprunteur prenait un risque non rémunéré au travers d'une

¹¹ Lire N.Luhmann.

¹² Ce point est développé plus loin dans ce chapitre.

garantie dont on lui prédisait qu'elle s'apprécierait dans le temps. Cette pratique a montré ses limites aux Etats-Unis lors d'un retournement de marché.

(ii) Les débats en France sur l'étude de solvabilité des emprunteurs de crédits à la consommation rentrent dans le second cas de figure. Le recours à des déclaratifs (de bonne foi) ne suffisent pas à baser une décision sur des éléments fiables, ni à réduire l'asymétrie d'informations. De plus, imposer l'examen de relevés de compte crée une forme de distorsion de concurrence en faveur du banquier domiciliataire du salaire. Pourquoi ne pas mettre en place des outils accessibles à tous ?

Parler de confiance sans expliquer comment l'instaurer ou la restaurer ne nous préserve pas de (re)tomber dans les excès (de confiance) qui malmènent notre économie aujourd'hui. Il nous paraît essentiel d'objectiver la notion de confiance dans le crédit aux particuliers. Se référer à la confiance ne doit pas être un moyen de supprimer ou de limiter l'engagement contractuel. Cet engagement doit porter sur des éléments tangibles, maîtrisés et non liés à des aléas externes (ex. marché de l'immobilier). Il est essentiel que la solvabilité de l'emprunteur dépende des conditions de revenus (ou du reste-à-vivre) et non de facteurs macroéconomiques.

La crise

L'origine latine, crisis, signifie une manifestation grave d'une maladie, et son origine grecque, Krisis, une période charnière ou un moment de décision. L'idéogramme chinois de crise (« wei ji ») est la résultante de l'association de deux idéogrammes : danger (« wei xan ») et opportunité (« ji hui »).

[...] « wei ji » pourrait en effet se traduire également comme la « chance suspendue ». « Suspendue » étant entendu à la fois comme « possible » (déjà la chance), mais également comme « susceptible de chuter » (présence du danger). L'ambiguïté du signe « wei » traduit bien ce qu'est une situation de crise : ambiguë, protéiforme, changeante, instable.¹³

¹³ Source : <http://www.communication-sensible.com/articles/article0151.php>

Les origines étymologiques du mot crise suggèrent d'une part, que la crise n'est que la révélation d'un mal antérieur et, d'autre part, que la crise marque une rupture, le bon moment pour prendre des décisions. Nous retrouvons dans la crise actuelle ces deux notions :

- Elle révèle des tendances lourdes qui tardaient à être reconnues ou prises en compte, comme l'évolution de la structure de l'emploi ou les modifications de consommation des particuliers.
- Par cette prise de conscience plus affirmée, elle accélère la prise de décision et les arbitrages à tous les niveaux : Etats (investissement), entreprises, particuliers (consommation).

Une brève histoire du crédit... jusqu'en 2007

Un lien historique du crédit à la consommation avec le commerce et l'industrie¹⁴

C'est à partir du XII^{ème} siècle que le crédit va s'affirmer comme l'un des mécanismes fondamentaux de la vie économique. Les échanges se développent à la suite des grandes découvertes entraînant un nouvel essor du commerce de banque. Le grand mouvement des Lumières infléchit l'influence des théories de l'usure. L'expansion économique de l'Europe, **la croissance en volume de commerce** et les innovations financières accélèrent le développement du crédit.

Les premières formes modernes du crédit à la consommation apparaissent en France fin du XIX^{ème} siècle (voir tableau 2). Elles sont liées **au développement des grands magasins** (la vente de meubles par abonnement, le Palais de la découverte créé par Dufayel, la Semeuse de Paris).

Le développement de la vente à tempérament est surtout manifeste durant l'entre-deux-guerres autour d'un nouveau symbole de la société industrielle : l'automobile. L'après-guerre est caractérisé par un essor économique et démo-

¹⁴ Cette partie s'appuie sur le rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), décembre 2008 et sur l'ouvrage *Histoire du crédit à la consommation* de Madame Rosa-Maria Gelpi et Monsieur François Julien-Labruyère publié aux Editions la découverte en 1994.

Tableau 2 : Historique du crédit à la consommation

Période, dates clés	Faits marquants
2 000 ans avant J.C.	<ul style="list-style-type: none"> Création du Code Hammourabi (entre 1792 et 1750 avant J.C.) en Mésopotamie qui règlemente le crédit
Jusqu'au XIIème siècle	<ul style="list-style-type: none"> Principe de l'interdiction de l'usure
Fin du XVIIIème - début du XIXème siècle	<ul style="list-style-type: none"> Loi du 3 décembre 1789 qui abroge la prohibition de l'intérêt Loi du 3 septembre 1807 qui limite les taux à 5% en matière civile puis à 6% en matière commerciale
Milieu du XIXème siècle	<ul style="list-style-type: none"> Systematisation de la vente de meubles par abonnement par Crépin en 1865, le Palais de la découverte créé par Dufayel, la Semeuse de Paris (filiale de la Samaritaine) Loi du 18 janvier 1886 qui restaure la liberté de taux pour les prêts commerciaux, et la loi du 18 avril 1918 pour les prêts civils
XXème siècle <i>Entre-deux-guerres</i>	<ul style="list-style-type: none"> Création des premières sociétés financières <ul style="list-style-type: none"> > la SOVAC (société pour la vente à crédit d'automobiles) par Citroën en 1919 > DIAC (diffusion industrielle automobile par le crédit) en 1924 par Renault > la DIN (diffusion industrielle nationale) par Peugeot en 1928 > le CREG (Crédit électrique et gazier) destiné à faciliter l'équipement ménager de familles par quelques grands producteurs, dont THOMSON, et leurs banquiers en 1927
<i>Après-guerre</i>	<ul style="list-style-type: none"> Création de SOFINCO (société financière industrielle et commerciale) en 1950 autour de la Fédération de l'ameublement, du CETELEM (crédit de l'électroménager) en 1953 et de COFINOGA (compagnie financière des Nouvelles Galeries) en 1968 Décrets du 20 mai 1955 et du 4 août 1956 créant une obligation de renseignement, la fixation du montant et de la durée maximum du crédit par décision du conseil national du crédit Loi du 28 décembre 1966 qui règlemente l'usure (articles L313-1 et suivants du Code de la consommation)

-graphique, illustré par un chômage quasi-absent et l'émergence de l'État-Providence. Le crédit à la consommation trouve un nouveau souffle auprès des ménages à moyens ou faibles revenus lorsque la demande de biens de consommation durables explose en raison du besoin important de consommation domestique. Dans les années soixante, c'est dans un contexte de prospérité, les « Trente glorieuses », qu'est introduit le crédit renouvelable.

L'utilisation de cartes ouvre de nouveaux horizons au développement du crédit. La carte Galeries Lafayette est créée en 1967. Les années quatre-vingt marquent l'apparition du crédit par téléphone avec la création en 1982 de Cofidis.

En résumé, le développement du crédit à la consommation est favorisé pendant près d'un siècle et demi :

- par **l'essor du commerce** (grands magasins) et **de l'industrie** (biens durables tels que l'automobile, les meubles ou l'électroménager),
- et par l'arrivée à **maturité des technologies** de l'information et de la communication (taux d'équipement en très forte progression).

Les pouvoirs publics ont progressivement réglementé son utilisation et de fait contenu son expansion en légiférant sur des facteurs économiques, tels que le taux d'usure, ou en matière de techniques juridiques (ex. contrat, protection des consommateurs).

L'empreinte des pouvoirs publics dans le crédit immobilier

L'historiographie du crédit immobilier (cf. tableau 3 et annexe N°1) est beaucoup moins fournie que celle du crédit à la consommation. Les acteurs historiques sont **nés bien avant** les sociétés de crédit à la consommation :

- Le 28 avril 1852 pour le Crédit Foncier (CF) ;
 - Il avait à l'origine pour mission de financer l'agriculture en octroyant des prêts hypothécaires amortissables à long terme. Du fait de la faible demande des agriculteurs et de la transformation de la société française, il s'oriente vers le financement des grands travaux immobiliers urbains et étrangers. Le CF élargit ses activités

dès le milieu des années 1980.

- Le 10 avril 1908 pour les sociétés anonymes de crédit immobilier (SACI).
 - Alexandre Ribot, député du Pas de Calais, fait voter une loi qui vise à faciliter aux plus humbles l'accèsion à la propriété en instituant les Crédits Immobiliers. Dans la foulée, les deux premières SACI sont créées au Havre et à Arras.

Les pouvoirs publics jouent un rôle moteur dans le financement du logement, en particulier après les deux grandes guerres mondiales qui avaient détruit respectivement 200.000 et 460.000 logements. Près d'un million et demi de logements ont été endommagés au cours de la seconde guerre mondiale. Cette période est aussi marquée par une forte évolution démographique et par une urbanisation poussée. Le premier Comité interprofessionnel du logement (CIL) de Roubaix-Tourcoing est alors créé. Un million de logements économiques (LOGECOS) seront construits.

Le financement du logement prend un tournant fondamental avec la publication en 1975 du rapport du professeur Raymond Barre et en 1976 du « Livre Blanc HLM » (qualité pour tous, droit de cité pour tous sans ségrégation). Ces rapports sont à l'origine de la grande réforme du financement aidé par l'Etat (3 janvier 1977) qui poursuit trois objectifs : la solvabilité des ménages, le développement de l'accèsion à la propriété et la régulation du marché par les aides personnelles.

L'intervention de l'Etat dans la politique du logement et de son financement s'intensifie dans les années quatre-vingt dix. La loi d'orientation pour la ville oblige les communes à construire des logements sociaux. Toutefois, l'application d'une sanction financière est reportée deux fois.

La crise immobilière de 1993 entraîne un niveau de construction très bas avec 257.000 logements mis en chantier.

Le prêt aidé à l'accèsion à la propriété (PAP) a été supprimé en 1995 et remplacé par le prêt à 0% dont la distribution a été banalisée. Ce marché passe progressivement d'une distribution orientée à une distribution élargie.

Tableau 3 : Historique du crédit immobilier depuis la fin du XXème siècle

Dates clés	Faits marquants
31 mai 1990	<ul style="list-style-type: none"> Loi Besson garantissant le droit au logement
13 juillet 1991	<ul style="list-style-type: none"> Loi d'orientation pour la ville obligeant les communes à construire des logements sociaux
30 décembre 1992	<ul style="list-style-type: none"> Création du fonds de garantie de l'accèsion sociale à la propriété
29 septembre 1995	<ul style="list-style-type: none"> Création de l'avance sans intérêt (prêt à 0%) et suppression du prêt aidé à l'accèsion à la propriété (PAP)
30 décembre 1996	<ul style="list-style-type: none"> Baisse de la TVA à 5,5% remplaçant partiellement la subvention pour la construction de logement sociaux
14 septembre 1999	<ul style="list-style-type: none"> Remplacement du prêt locatif aidé (PLA) par le prêt locatif à usage social (PLUS)
30 décembre 1999	<ul style="list-style-type: none"> TVA à 5,5% applicable aux travaux d'entretien
1 ^{er} janvier 2001	<ul style="list-style-type: none"> Unification des barèmes pour les aides personnelles au logement
6 mars 2001	<ul style="list-style-type: none"> Réforme du prêt locatif intermédiaire (PLI) et création du prêt locatif social (PLS)
4 octobre 2001	<ul style="list-style-type: none"> Réforme du prêt conventionné (PC)
11 octobre 2001	<ul style="list-style-type: none"> Convention quinquennale entre l'Etat et l'Union d'Economie Sociale pour le Logement (UESL) étendant l'emploi de la participation des employeurs à l'effort de construction
1 ^{er} août 2003	<ul style="list-style-type: none"> Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine de 2004 à 2008 avec 2,5 milliards d'euros de crédit d'Etat (démolition, réhabilitation, construction)
13 août 2004	<ul style="list-style-type: none"> Loi relative aux libertés et responsabilités locales
18 janvier 2005	<ul style="list-style-type: none"> Loi de cohésion sociale augmentant les crédits consacrés à la rénovation urbaine avec 4 milliards d'euros de crédits d'Etat
13 juillet 2006	<ul style="list-style-type: none"> Loi portant engagement national pour le logement
5 mars 2007	<ul style="list-style-type: none"> Loi instituant le droit au logement opposable à L'Etat applicable à compter du 1^{er} décembre 2008

Source : *Le financement du logement* de Monsieur Alain Durance, Editions Litec, 2007

En 2003, dans le cadre de la Loi d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine, l'Etat débloque 2,5 milliards d'euros de crédits pour financer un premier programme d'ampleur : la démolition de 200.000 logements, la réhabilitation de 200.000 logements et la construction de 200.000 logements locatifs sociaux dans les quartiers en difficulté.

L'Etat augmente deux ans plus tard les crédits consacrés à la rénovation urbaine avec 4 milliards d'euros de crédits dans le cadre de la loi de cohésion sociale : la construction de 500.000 logements locatifs aidés neufs entre 2005 et 2009 (hors ZUS), la démolition de 250.000 logements locatifs, la construction de 250.000 logements locatifs sociaux et la réhabilitation de 400.000 logements entre 2004 et 2011.

A partir de 2006, l'Etat pèse sur le marché du financement du logement en prenant un train de mesures. Le prêt à taux zéro fait aussi l'objet de majoration du montant empruntable et de modifications des conditions d'éligibilité. Les aides personnelles au logement sont révisées en fonction de l'évolution de l'indice de révision des loyers. Enfin, un fonds de garantie universelle des risques locatifs est créé.

Le coup de grâce en 2007 venu de l'Ouest

Le crédit aux particuliers et, plus particulièrement, le crédit immobilier (170 milliards d'euros de nouvelle production) ont atteint **un pic d'activité en France en 2007**. La baisse des taux et l'allongement de la durée des crédits ont augmenté la capacité d'endettement des emprunteurs, entretenu le dynamisme du marché de l'immobilier et favorisé du même coup la hausse des prix de l'immobilier.

Alors qu'aux Etats-Unis, la croissance soutenue par l'endettement privé a conduit à une politique de taux bas de la Réserve Fédérale et au « boom » immobilier entretenu par la diffusion de produits de financement « toxiques ». Les prêteurs américains ont **solvabilisé artificiellement** les emprunteurs. Le château de cartes s'est effondré en 2007 avec la crise des subprimes provoquée par les défauts de paiement des emprunteurs. La survenance de la crise des

subprimes met le doigt sur les limites du système économique étasunien basé sur l'endettement des particuliers. Cette crise est le résultat d'événements **corrélés et non anticipés** qui se sont autoalimentés et amplifiés sur une échelle de temps très réduite. Elle met en avant les vertus du système de financement français. Elle a révélé **trois dysfonctionnements majeurs** aux Etats-Unis, et soulève une question de fond.

(i) **Les conditions d'octroi et de distribution** sont aujourd'hui mises en cause. Les crédits étaient octroyés sur la base de la valeur du gage (actif immobilier), et, donc, soumis à des variations de prix, et non sur la capacité de remboursement de l'emprunteur. Les prêteurs n'exigeaient pas toujours de bulletin de salaire et le nombre de crédits en cours des emprunteurs n'avait pas toujours d'incidence sur la décision d'octroi.

« L'expérience est le nom que chacun donne à ses erreurs. »

- Oscar Fingal O'Flahertie Wills Wilde,
écrivain irlandais dans *L'éventail de Lady Windermere* -

(ii) Par ailleurs, **les caractéristiques même des produits de crédit** pourraient se révéler « dangereuses » entre les mains d'emprunteurs non avertis. Il s'agissait de prêts dont les taux étaient révisables et non capés (leur part est passée de 1% à 13% entre 2001 et 2006), de prêts hybrides à taux fixe pendant 3 ans et variable ensuite, ou encore de « prêts ballons » pour lesquels les échéances des 2 aux 5 premières années comprenaient uniquement des intérêts. Tous les ingrédients étaient réunis pour que, lors d'un retournement de marché (baisse des prix, hausse des taux), les emprunteurs doivent rembourser des mensualités de plus en plus élevées qu'ils ne peuvent plus honorer. L'effet de richesse négatif dû à la perte de valeur de leurs biens immobiliers, devenus inférieurs aux crédits qu'ils garantissent, entraîne de fait une perte sèche pour les banques détentrices des créances immobilières.

(iii) Un établissement américain peut obtenir de l'Etat la garantie de ses dépôts en contrepartie de prêts accordés à des ménages aux revenus modestes. Dans leur recherche de profit, les banques américaines ont, pour partie, « détourné » le *Community Reinvestment Act (CRA)*. Avec **les mécanismes de**

titrisation de créances qui diluent le risque de défaut de paiement, les prêteurs ont levé les contraintes liées à l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur.

(iv) Elle pose aussi la question de **la capacité de maîtrise et d'anticipation** de notre économie à partir d'instruments macroéconomiques ou microéconomiques : sont-ils finalement adaptés pour nous protéger de tels risques ? Elle nous conduit également à nous interroger sur le lien entre la croissance et l'endettement des ménages, et plus largement sur les « équations » et les fondamentaux qui sous-tendent notre modèle économique. La question du bon et du mauvais endettement, et celle des pratiques des agents bancaires, sont posées très clairement dans tous les pays, matures ou émergents.

Trop peu de monde en parle... sur le fond

Une mauvaise image qui perdure

De tous temps, le crédit aux particuliers a eu **plus de détracteurs que de partisans**. Comme nous avons pu le voir, les textes religieux ou les intellectuels ont monopolisé les débats sur le crédit sur des motifs qui relevaient **plus de la morale que de l'analyse économique**.

Les économistes ont commencé à évoquer l'utilité du crédit à la fin du XVIIIème siècle. La mauvaise image du crédit à la consommation a été entretenue par la mauvaise image de la consommation au XIXème siècle. A cette époque, la consommation faisait l'objet de suspicion contrairement à l'investissement. Emprunter pour rembourser un capital productif était une pratique qui commençait à être acceptée : dans la mesure où l'emprunteur gagnait de l'argent, il était naturel qu'il puisse partager une partie de ses bénéfices avec le prêteur. Le crédit immobilier et le crédit automobile appartiennent à cette catégorie de financement. C'est pourquoi ils n'étaient pas « contestés ». Il est intéressant de noter **la modernité des arguments des opposants** au crédit à la consommation des siècles précédents. Cette forme de crédit a connu ses premiers défenseurs dès que des économistes tels que

Tableau 4 : Positions exprimées sur le crédit jusqu'au XIXème siècle

Auteurs	Position
Aristote (-384 à -322)	<ul style="list-style-type: none"> Il condamne sévèrement la perception d'un intérêt. L'existence d'un modèle de prêt chez les grecs à des fins non productives ne suscite aucun doute. « la manière la plus haïssable [de faire de l'argent], et la plus justement haïe, est l'usure - le prêt à intérêt [...]. Car l'argent est censé constituer un moyen d'échange, mais non une source d'intérêt. ».
Saint Thomas d'Aquin (1225-1274)	<ul style="list-style-type: none"> Il approuva et soutint d'ailleurs vigoureusement l'interdiction de la perception d'un intérêt. « On ne peut vendre de l'argent et son usage » car le temps appartient à Dieu et l'intérêt qui est le prix du temps ne peut donc relever de l'homme. (Somme théologique, 1266).
Benjamin Franklin (1706-1790)	<ul style="list-style-type: none"> « L'emprunteur est esclave du prêteur, et le débiteur du créancier : ayez horreur de cette chaîne, conservez votre liberté, et maintenez votre indépendance ; soyez laborieux et libres... Allez plutôt vous coucher sans souper que de vous lever avec des dettes. »
Claude-Henri de Rouvroy, Comte de Saint-Simon (1760-1825)	<ul style="list-style-type: none"> Il préconise le crédit gratuit en supprimant la notion d'intérêt qu'il considère comme une rente indue. Ce crédit s'adressait aux producteurs.
Jean-Baptiste Say (1767-1832)	<ul style="list-style-type: none"> « On emprunte quelquefois, non pour faire valoir la valeur empruntée, mais pour la dépenser stérilement. De tels emprunts doivent toujours être fort suspects au prêteur ; car une dépense stérile ne fournit à l'emprunteur ni de quoi rendre le principal ni de quoi payer les intérêts. »
Jean Charles Léonard Sismondi (1773-1842)	<ul style="list-style-type: none"> Le crédit a pour fonction « de transmettre à l'un la disposition de ce qui appartient à l'autre. ». Il condamne l'usage qui est fait du crédit en alimentant les bulles spéculatives et en amplifiant les crises. Le seul moyen de lutter contre les abus est, selon lui, la libération du taux d'intérêt.
Pierre-Joseph Proudhon (1809-1865)	<ul style="list-style-type: none"> Il est aussi favorable au crédit gratuit. « Le crédit est, de toute l'économie politique, la partie la plus difficile, mais en même temps la plus curieuse et la plus dramatique. » (Philosophie de la misère).

Sismondi ont remis en cause l'idée que l'offre crée la demande et ont démontré l'intérêt de la consommation... même si Sismondi est à classer dans le camp des détracteurs à cause de l'usage qui est fait du crédit (et non de sa fonction).

Un objet d'étude abandonné par les économistes ?

L'importance du crédit dans notre société ne fait aucun doute aujourd'hui. Toutefois, sa **justification économique** n'a toujours pas été démontrée, alimentant ainsi les idées reçues sur le modèle économique (ex. rémunération du coût du risque, autres composantes du prix) ou sur le système de commissionnement.

L'endettement des ménages est traité dans les grandes masses dans les

« Les discussions économiques sérieuses surgissent quand apparaissent les problèmes économiques graves. »

- John Kenneth Galbraith -

derniers articles ou dans les ouvrages publiés sur la crise financière. Si la production écrite des économistes sur la monnaie, sur la théorie de l'intérêt ou sur le crédit aux entreprises¹⁵ est prolifique, celle sur le crédit aux particuliers est **quasi-inexistante**. Les analyses restent à un niveau trop général qui masque la réalité du terrain, à savoir les pratiques et les produits.

Pourtant, le crédit aux particuliers est **le reflet de l'époque dans laquelle il se développe**. Cet instrument a été **adapté** au fil des siècles et des décennies pour fluidifier les échanges entre les individus et les entreprises. Il favorise l'activité économique. Son expansion au cours de la seconde révolution industrielle l'illustre bien. Cette période est caractérisée entre autres par trois événements-clés :

- **l'utilisation du pétrole** pour les déplacements a lancé l'industrie automobile et, indirectement, les premières formules de financement pour l'acquisition de véhicules ;
- **la distribution de l'électricité** dans les foyers a permis le

¹⁵ Lire par exemple J.A. Schumpeter.

- développement de l'électroménager puis du crédit d'équipement ;
- la croissance démographique, l'urbanisation de la société et les conflits mondiaux ont conduit à **la construction de logements**, et à l'implication des pouvoirs publics dans la politique du logement et dans son financement.

Pourquoi **si peu d'intérêt** pour un sujet qui est la cause des maux actuels selon les économistes ? Pourquoi ne disposons-nous pas de statistiques mensuelles des encours, de la production et des impayés alors que le crédit aux particuliers est un marqueur de « bulles » ? **Des paradoxes** auxquels il est urgent de s'attaquer... **pour sortir** des équations simplistes [crédit = pouvoir d'achat] ou [crédit = surendettement].

Tableau 5 : Des tendances lourdes pour les années à venir

Items	Hier	Aujourd'hui et demain
<ul style="list-style-type: none"> ❶ Consommateurs ❷ Consommation (biens durables, services) 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Stabilité dans l'activité professionnelle, contrat à durée indéterminée 2. Classe moyenne active 3. Une question = une réponse sur la durée, consommation subie 4. Logique de propriétaire, juste prix 5. Rareté de l'information 6. Economie matérielle, prédominance des stocks 7. Coût unitaire 8. Energie fossile 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Contrats précaires, autoentrepreneuriat 2. Emergence d'une segmentation par âge (jeunes, seniors), communauté 3. Position dans un cycle de vie (besoin), consommation voulue 4. Logique d'usage, juste valeur 5. Abondance, besoin d'outils de recherche 6. Economie immatérielle, priorité aux flux 7. Low cost, gratuité 8. Développement durable et énergie alternative
<ul style="list-style-type: none"> ❸ Technologie 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Minitel, téléphone fixe 2. En dehors des heures travaillées, week-end 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Mobile, objets connectés, convergence 2. Ubiquité, temps libre
<ul style="list-style-type: none"> ❹ Industrie bancaire ❺ Pouvoirs publics 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Concentration 2. Internationalisation 3. Vente de packages 4. Remboursement d'un capital 5. Distribution intermédiée 6. Approche transactionnelle (réaction), disponibilité 7. Focus sur l'information et la protection des consommateurs 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Spécialisation des métiers 2. Mutualisation 3. Offres simples à composer 4. Paiement d'un service 5. Distanciation 6. Approche relationnelle (anticipation), 24h/24 et 7j/7 7. « Action » sur les modèles économiques (tarification)

En résumé

Le crédit aux particuliers a connu et connaît encore aujourd'hui **une histoire mouvementée**. Il compte plus de détracteurs que de partisans même si son rôle dans l'économie est reconnu.

Les pouvoirs publics interviennent **plus fréquemment**, tantôt, par exemple, pour favoriser le développement de l'accès à la propriété via le crédit immobilier, tantôt pour une meilleure protection et information du consommateur (cas du crédit à la consommation).

Trois catégories de crédit aux particuliers se dégagent nettement. Les débats se cristallisent sur la troisième :

- Le crédit immobilier est un crédit d'investissement : le consommateur a un projet bien précis (l'achat de tel appartement ou de telle maison). Il est maître de son choix et fait jouer la concurrence entre prêteurs.
- Le crédit d'équipement pour lequel le consommateur souhaite acheter un bien. Il a plusieurs choix possibles. La mise en concurrence des formules de financement est réduite.
- Le crédit de trésorerie pour lequel le consommateur dispose de plusieurs solutions de financement mais fait moins jouer la concurrence.

La crise venue des Etats-Unis a accéléré une prise de conscience sur les conséquences des excès de l'endettement privé. Elle a révélé des changements vitaux pour le secteur du crédit et **la nécessité de « moderniser »** le crédit aux particuliers.

Chapitre 2 - 2008-2012, une olympiade de tous les dangers !

Si l'année 2007 avait connu un pic d'activité, l'année 2008 a marqué probablement **un tournant pour le crédit aux particuliers en France** : une chute spectaculaire de la production de nouveaux crédits, une hausse significative du coût du risque, le quasi-arrêt du développement à l'international, des mouvements d'acteurs, des modifications dans les états-majors.

Deux courants d'opinion s'opposent sur l'évolution du secteur bancaire et financier : ceux qui pensent que **les « choses » ne seront plus comme avant** et qui veulent qu'elles bougent, et ceux qui tirent profit **du statu quo** en résistant au changement voulu ou subi. Sans rentrer dans ce débat, nous mettons en évidence dans ce chapitre les évolutions à court terme¹⁶ qu'il nous paraît indispensable de réaliser pour « circonscrire l'incendie ».

Une actualité très dense, mais une activité qui tourne au ralenti...

Si les encours de crédits aux particuliers ont progressé de 7,3% en 2008, les chiffres du 1^{er} semestre 2009 montrent une progression inférieure à 4,4%. Selon

¹⁶ Les tendances lourdes sont abordées dans le chapitre 3.

l'Association Française des Sociétés Financières (ASF), la production de crédit à la consommation **chute** de 18,7% à fin juin 2009. Si le crédit renouvelable semble le mieux résister (-14,1%), les prêts personnels enregistrent une baisse de 28,5% par rapport à 2008, et les crédits affectés de 15,5% pour le financement de voitures particulières neuves (malgré le soutien du secteur automobile avec de la « prime à la casse ») et de 14,3% pour le financement d'équipement du foyer. Le frein voire l'arrêt des activités de rachat de crédits ou les difficultés que traverse actuellement le secteur Automobile expliquent en partie ces chiffres. Cette situation est **préoccupante**. Selon nos estimations, le crédit à la consommation supporte **l'équivalent de 220.000 emplois en direct**. Par exemple, les chiffres d'activité 2008 confirment que près de 40% des achats via la vente par correspondance sont financés à crédit.

Le constat d'effondrement de l'activité de crédit est le même concernant les crédits à l'habitat. La production 2009 est sur un rythme annuel de 105 milliards d'euros contre 140 milliards d'euros en 2008 et 170 milliards d'euros en 2007. Le marché retrouve des chiffres d'il y a six ans. La production du 1^{er} semestre 2009 a connu une baisse de 35% par rapport à 2008. L'origine de ce phénomène est **triple** : l'assèchement du refinancement couplé à la hausse des taux en 2008 qui a impacté la solvabilité des ménages, le resserrement des conditions de crédit et la baisse du nombre de transactions favorisée par des opérations différées du fait de la conjoncture et de fortes tensions sur le marché Achat / Revente.

Notons que près de **47% de la production de nouveaux crédits** aux particuliers en 2008 ont été réalisés **via la prescription**.

Dans le même temps, **le coût du risque** de l'ensemble des activités de financement spécialisé de trois grands groupes bancaires français (BNP Paribas, Crédit Agricole, Société Générale) atteint des records au second trimestre 2009 (+**99%**) par rapport à 2008. Il est probable que cette tendance ne faiblisse pas au cours des prochains trimestres, tant cette variable est sensible à l'évolution du chômage et des revenus des ménages.

Nous avons pu établir **une corrélation entre le taux de chômage et le coût du risque de crédit à la consommation** à partir de données du marché américain. Cette corrélation est aussi pertinente en prenant des données de pays européens tels que la France, l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie ou le Royaume-Uni, et ce même si les contextes sont peu comparables. Selon nos estimations actualisées à fin août 2009, le coût du risque en France devrait progresser **de 70% à fin 2009** par rapport au coût du risque moyen en 2008 dans un scénario « de base », correspondant aux prévisions du chômage de l'OCDE, **et de 100%** dans un scénario plus défavorable. Ces estimations tiennent compte des ajustements à la hausse du chômage en Europe au second semestre 2009 : **aucune baisse** n'est prévue en 2009, ni en 2010.

Une forte évolution de la cartographie des acteurs

Quatre faits majeurs ont marqué l'année 2008.

❶ Une pause dans l'expansion à l'international des acteurs français des services financiers¹⁷.

Même si les trois premiers trimestres de 2007 avaient été particulièrement actifs, le mouvement de repli entamé au cours du dernier trimestre 2007 a continué en 2008 avec quasiment aucune implantation. Nous avons noté que quatre nouvelles entités ont été ouvertes à l'étranger fin août 2008 : Société Générale Consumer Finance en Algérie et en Serbie, Banque Accord en Ukraine et BNP Paribas Lease Group en Roumanie.

Quelle sera la durée de cette pause quand, dans le même temps, des acteurs anglo-saxons se séparent petit à petit de leur activité de crédit en Europe ?

❷ La concentration des acteurs se poursuit.

Le 1^{er} juillet 2008 a vu la création de BNP Paribas Personal Finance (BNPP PF), résultat de la fusion entre Cetelem et l'UCB, premier acteur

¹⁷ Se reporter au dossier de synthèse de l'étude Athling Management 2009 sur le développement à l'international des services financiers spécialisés.

européen du crédit aux particuliers. Dans ce contexte, le Crédit Foncier de France et le Crédit Immobilier de France restent les deux dernières marques spécialisées sur le crédit immobilier. Plus récemment, la fusion de Sofinco et de Finaref marque l'avènement d'un des principaux opérateurs de crédit à la consommation au niveau européen (Crédit Agricole Consumer Finance).

Notons que l'activité des spécialisés est de plus en plus absorbée par des partenariats avec le réseau de distribution de la maison-mère bancaire. Si l'on ajoute à cette actualité les changements opérés dans les états-majors de ces entités et d'autres (Banque Accord, Financo, RCI Banque, etc.), le monde des établissements spécialisés aura été fortement secoué au cours de cette décennie.

③ Les spécialisés partenaires des sociétés de vente par correspondance (VPC) en souffrance.

Les acteurs finançant la VPC sont durement touchés pour trois raisons. D'une part, l'activité de VPC est en crise depuis plusieurs années. Elle subit une baisse nette de chiffre d'affaires du fait de la concurrence du canal Internet (phénomène d'usure et de désintérêt des catalogues, cannibalisation du canal Internet et prolifération d'offres concurrentes), qui conduit à des licenciements en 2008. D'autre part, le taux d'ouverture de crédit via Internet est nettement inférieur à celui via le téléphone (13% contre 45%). De plus, le lancement d'offres de crédit amortissable tarde à atteindre son plein régime.

Ainsi, nous assistons à une recomposition des acteurs avec le rachat en octobre 2008 de Cofidis par le Crédit Mutuel Centre Est Europe, l'absorption de C2C, filiale de Camif, par Cofidis et la fusion entre Sofinco et Finaref.

Une question se pose maintenant : est-ce que 2010 sera le théâtre d'un mouvement de cette ampleur pour les acteurs finançant les grands magasins ou la distribution spécialisée ?

④ Un nouvel entrant à l'affût

La Banque Postale (LBP) s'apprête à entrer dans les prochains mois sur le marché du crédit à la consommation à la suite du partenariat en cours de construction avec Franfinance. Outre l'arrivée d'un nouvel acteur sur ce

marché, l'offre de LBP a des atouts pour se différencier nettement de celle de ses concurrents. Tout d'abord, elle s'appuie sur les qualités de chacune des grandes familles de compétiteurs : une chaîne de commandement centralisée, des valeurs proches de celle du mutualisme et des forces commerciales spécialisées. Ensuite, LBP est le seul acteur qui pourra proposer à ses clients une gamme de crédit aussi large et « insourcée » de bout en bout (conception, vente, risque, gestion). Enfin, LBP traverse cette période avec une image renforcée, à l'inverse des réseaux bancaires. Reste à savoir dans quelles proportions ce nouvel entrant fera bouger les « lignes »...

Les pouvoirs publics dans l'action sur plusieurs fronts...

... sur celui du crédit à la consommation

Une réforme sur le crédit à la consommation rendue nécessaire par l'inadéquation entre l'offre et la demande est en cours de discussion au Parlement. Elle vise à développer un « crédit responsable ». Si le gouvernement juge le crédit à la consommation **utile** et **nécessaire** à la vie des ménages, il n'en reste pas moins qu'il souhaite le réformer en profondeur, prévoir **des garde-fous** à l'entrée et **mieux accompagner** les personnes qui connaissent des difficultés d'endettement. A ce stade du projet de loi, les mesures prises montrent que cette réforme est **majeure** pour les **quatre** raisons suivantes :

- **Tous** les établissements de crédit, banques ou établissements spécialisés, sont concernés par cette réforme.
- Elle couvre **toutes** les formes de crédit à la consommation et inclut le découvert.
- **Tous** les processus opérationnels sont impactés : la publicité, la vente, l'octroi, la gestion, les impayés et le surendettement. Les travaux informatiques qui en découleront seront conséquents (ex. mise à jour de tous les supports de communication ou contractuels, ajout de fiches, changement des procédures).

- Dans la mesure où elle intègre la réforme du taux d'usure¹⁸, **les modèles économiques** des produits vont être profondément revus, notamment en ce qui concerne le crédit renouvelable.

Après son examen au Sénat qui a conduit à l'adoption le 17 juin 2009 en première lecture du projet de loi amendé, l'Assemblée Nationale doit entamer ses travaux dès l'automne 2009. Il y a fort à parier que le marché du crédit à la consommation sera fortement **reconfiguré** dans les trois années qui suivront la mise en œuvre d'une telle réforme.

... sur celui du crédit immobilier

L'un des leitmotifs de la campagne présidentielle de 2007 « Une France de propriétaires » s'est traduit par des mesures qui visent à développer **l'accession à la propriété**, notamment la primo-accession, et l'investissement locatif dans le neuf. A titre d'exemple : le nouveau prêt à 0%, la déduction des intérêts d'emprunt sur 5 ans, l'alignement des plafonds PAS sur ceux du PTZ. Les prévisions montrent que la primo-accession va représenter jusqu'à 60% du marché de l'accession en 2009 contre 30% en 2008.

Une conclusion intermédiaire

Dans le contexte actuel d'augmentation du coût du risque et de baisse de la production, l'activité de crédit aux particuliers **ne peut « servir » les mêmes rentabilités** que les années précédentes aux actionnaires : « Les arbres ne montent pas jusqu'au ciel ! » nous disent aujourd'hui les économistes. Les référentiels doivent changer. Les modèles de prévision du coût du risque montrent **leurs limites** face à une hausse du chômage sans précédent.

Les prêteurs ont revisité **dans un délai très court** (pour ne pas dire en catastrophe) leurs méthodes et leurs outils d'acceptation pour sécuriser les nouveaux flux. Compte tenu de la structure de leur PNB, **l'urgence est de**

¹⁸ Au Japon, l'abaissement sur seuil de l'usure et une jurisprudence qui oblige les prêteurs à rembourser les intérêts jugés abusifs ont réduit radicalement la rentabilité des établissements de crédit à la consommation. Le marché connaît un mouvement de concentration autour de groupes bancaires et de désengagement d'opérateurs étrangers. (source : Reuters)

« **sauvegarder** » l'**encours**, à savoir les clients actifs qui génèrent des agios. Les équipes de recouvrement ont été **renforcées** à cet effet. Une hausse continue du coût du risque dans ces propositions pourrait remettre en cause l'existence même de l'activité de crédit aux particuliers et des prêteurs.

Trois axes de travaux forcés

Les actions proposées dans ce chapitre portent sur **un horizon à court ou moyen terme**. Elles ont été regroupées en trois axes de travail.

A très court terme, **la maîtrise du coût du risque** (axe de travail N°1) est la **priorité N°1**. Le terme **d'état d'urgence** serait approprié. La gestion de l'encours réclame une attention particulière, notamment pour les clients multi-détenteurs de crédits et pour les clients dits « fragiles », c'est-à-dire ceux qui sont les plus sensibles à une mauvaise conjoncture économique. Leur profil de risque se dégrade plus rapidement dans une économie en crise. Les prêteurs devront anticiper l'impact du chômage dans des proportions inhabituelles, **(re)solvabiliser les emprunteurs** et agir afin que leurs clients ne tombent pas dans le trop-endettement qui les entraînerait dans la spirale du surendettement.

Ensuite, l'axe de travail N°2 aborde **les pratiques et les produits de financement**. Les prêteurs seront contraints de revoir en profondeur leurs pratiques. D'une part, parce que les pouvoirs publics et les associations de consommateurs ainsi que les institutions spécialisées dans le domaine économique et social les y contraignent. D'autre part, parce que les modes de distribution et le profil de l'emprunteur évoluent.

Il est aussi question **des statistiques** au niveau national afin de permettre une meilleure analyse de l'activité (nouvelle production, encours, impayés) et d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements (ex. création d'une bulle de crédit).

Nous considérons que **le volet Education** doit être une priorité pour les pouvoirs publics et pour les prêteurs.

Enfin, le processus de choix d'investissement et la gestion des projets (axe

de travail N°3) doivent être « **professionnalisés** ». Les ressources étant rares et coûteuses, l'optimisation de leur allocation est au centre des nouvelles stratégies. Les projets réglementaires vont encore **peser lourd** dans les prochains budgets. Il est fondamental que l'industrie bancaire recoure de plus en plus à des méthodes d'évaluation et de gestion de projet héritées d'industries rôdées à ces pratiques (ex. automobile, aviation, construction).

Axe N°1 > Contenir les défauts de paiement

La crise économique (récession, augmentation des défaillances d'entreprises, hausse du chômage) impacte le revenu des ménages et fragilise ceux qui régularisaient leurs échéances. Les prêteurs français, en particulier les établissements de crédit spécialisés, subissent une forte hausse des défauts de paiement depuis le dernier quadrimestre 2008, à l'instar de ce qui est observé aux Etats-Unis ou en Europe (Espagne, Italie, Portugal). Ce phénomène devrait se poursuivre jusqu'en 2010. Il s'agit **du fléau N°1** à combattre pour les prêteurs ! Le contrôle et la maîtrise du coût du risque seront deux leviers d'action critiques.

Si les techniques de recouvrement classiques gardent leur efficacité, elles doivent être complétées pour tenir compte d'un retournement aussi brutal du marché de l'emploi. Des réflexions sont engagées pour trouver des solutions afin **de détecter plus vite** la fragilité d'un emprunteur et de lui proposer des actions qui maintiendront sa solvabilité et lui éviteront de tomber en impayé.

Les cas de multi-détention appellent **des initiatives collectives** entre les prêteurs et les acteurs sociaux. **Une coordination** de l'ensemble des parties prenantes est nécessaire. Sa forme et les conditions d'une expérimentation à court terme restent à définir.

Nous préconisons **la création d'un statut consultable *online*** pour identifier les ménages en difficulté. La notion de fragilité d'un client devrait être répertoriée afin de partager l'information entre prêteurs et d'arrêter les sollicitations qui aggraveraient la situation de l'emprunteur. La dette pourrait

Tableau 6 : Pistes de réflexion sur l'axe N°1

Propositions	Type	Crédit	MeO	Gains
--------------	------	--------	-----	-------

Au niveau de chaque établissement de crédit

1.01	Mise à jour périodique des données Client	Am.	All	ASAP	CT
1.02	Recouvrement préemptif	Rupt.	All	ASAP	CT
1.03	Ajustement des méthodes de prévision du coût du risque	Rupt.	All	ASAP	CT

Au niveau des établissements de crédit et des associations de consommateurs, des institutions spécialisées dans le domaine économique et social

1.04	Coordination de l'accompagnement des emprunteurs en difficulté	Rupt.	Conso	ASAP	CT
-------------	--	-------	-------	------	----

Au niveau des pouvoirs publics

1.05	Centrale d'endettement	Rupt.	All	ASAP	CT / MT
1.06	Tableaux de bord mensuels des défauts de paiement	Rupt.	All	ASAP	MT
1.07	Seuils d'alerte sur l'endettement des particuliers (1)	Rupt.	All	MT	MT
1.08	Etude sur le surendettement (2)	Rupt.	All	MT	LT

Légende :

Type Am. = Amélioration, Rupt. = Rupture

Crédit All = Toutes les formes de crédit aux particuliers, Auto = Crédit automobile, Conso = Crédit à la consommation, Immo = Crédit immobilier

MeO ASAP = Mise en œuvre immédiate, MT = entre 6 et 18 mois, LT = au-delà de 18 mois

Gains CT = 2009-2010, MT = 2011-2012, LT = 2013-2015

NB : Des fiches détaillées sont décrites en annexes pour les propositions dont les références sont indiquées dans une case bleue

(1) Proposition N°14 du rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

(2) Proposition N°15 du rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

être **figée, voire restructurée**. Selon la nature des difficultés rencontrées par l'emprunteur, **un accompagnement sur le terrain** par des associations de consommateurs ou des institutions spécialisées dans le domaine économique et social pourrait être envisagé sur la durée. Il reste à préciser le rôle de chacun

dans ce processus de solvabilisation de ces ménages.

Dans le même temps, un enjeu primordial pour les prêteurs est d'améliorer la connaissance du client au travers de **l'actualisation des données individuelles et de comportement**. Dans un contexte où les situations sont amenées à changer plus fréquemment, il est important que le prêteur puisse bâtir des réponses adaptées à la suite d'évolutions survenues depuis l'octroi du crédit.

Enfin, **les modèles de calcul de la prévision du coût du risque ou du provisionnement** devraient aussi évoluer pour prendre en compte des données externes.

Axe N°2 > Repenser les produits et les services, et le modèle de vente

La pression des pouvoirs publics et des associations de consommateurs est telle que les pratiques de distribution (ex. formation des vendeurs, étude des dossiers) seront repensées, notamment sur le lieu de vente ou à distance.

Par analogie avec ce qui se passe dans l'automobile avec l'affichage de la consommation de CO₂ des véhicules ou dans l'industrie alimentaire avec l'affichage du taux de calories des produits, nous pensons que le phénomène, qui vise à donner **une éthique** à un secteur d'activité, va s'étendre aux services financiers. Par éthique, nous entendons **le respect d'objectifs et de règles communs** afin que l'on agisse en connaissance de cause. La question est de savoir qui prendra l'initiative : les prêteurs ? les pouvoirs publics ? ou les consommateurs via Internet par exemple ?

Par ailleurs, comment conduire dans le brouillard sans de puissants phares ? Si la France dispose de statistiques d'encours sur le crédit aux particuliers, celles-ci sont mises à disposition très tardivement. La situation est encore plus « précaire » pour la production de crédits. Les chiffres de l'ASF font l'objet depuis peu d'une publication dans le mois qui suit la période de référence, mais ils sont partiels puisque l'activité des banques n'est pas prise en compte.

Tableau 7 : Pistes de réflexion sur l'axe N°2

Propositions	Type	Crédit	MeO	Gains
--------------	------	--------	-----	-------

Au niveau de chaque établissement de crédit

2.01	Collecte et mise à jour périodique des données Client	Am.	All	ASAP	CT
2.02	Tarifification différenciée	Am.	Conso	ASAP	MT
2.03	Réorganisation par équipe Produit	Rupt.	Conso	MT	MT
2.04	Activité bancaire au sens large	Rupt.	All	MT	LT

Au niveau des pouvoirs publics

2.05	Création d'un label Crédit responsable	Rupt.	All	MT	MT
2.06	Création d'une agence de certification des produits et des processus Crédit	Rupt.	All	MT	MT
2.07	Mise en place de statistiques d'activité mensuelle (encours, production)	Rupt.	All	CT	CT
2.08	Création d'un prêt à taux zéro	Rupt.	Conso	ASAP	CT
2.09	Introduire dans le cursus scolaire des enseignements sur la gestion budgétaire (1)	Rupt.	-	ASAP	CT

Légende :

Type Am. = Amélioration, Rupt. = Rupture

Crédit All = Toutes les formes de crédit aux particuliers, Auto = Crédit automobile, Conso = Crédit à la consommation, Immo = Crédit immobilier

MeO ASAP = Mise en œuvre immédiate, MT = entre 6 et 18 mois, LT = au-delà de 18 mois

Gains CT = 2009-2010, MT = 2011-2012, LT = 2013-2015

NB : Des fiches détaillées sont décrites en annexes pour les propositions dont les références sont indiquées dans une case bleue

(1) Proposition N°10 du rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

De plus, le périmètre des statistiques varie d'un organisme à l'autre. Un effort significatif doit être mené sur ce plan afin que l'ensemble des acteurs dispose **de statistiques récentes et complètes** qui permettent de partager une même vision de la situation et des actions à conduire.

Nous considérons que **l'objet du crédit** est une information cruciale pour mener une analyse objective de cette activité. Il ne s'agit pas de généraliser le crédit affecté, mais plutôt de classer la finalité du crédit par catégorie de dépenses.

Enfin, **l'éducation financière** n'est pas suffisamment mise en avant dans l'Education Nationale, et après dans la vie de tous les jours. Les premières actions des associations qui interviennent auprès de personnes malendettées consistent à les aider à établir un budget, à le suivre puis à le maîtriser. Un cursus scolaire plus ciblé et plus tard un accompagnement, pourquoi pas des prêteurs, pourraient **éviter** une mauvaise utilisation du crédit **et réduire** le nombre de cas de surendettement.

Axe N°3 > Bien choisir les projets et les investissements

Dans une période de fortes turbulences comme celle que nous traversons aujourd'hui, la tendance générale est à la réduction drastique des investissements, et à l'abandon des projets. Dans le même temps, il est important de ne pas pénaliser l'activité en prévision d'un contexte économique plus favorable. Devant la soudaineté et l'ampleur des crises (financière, liquidité, solvabilité, économique) et avant d'en arriver à des choix définitifs, les établissements de crédit sont amenés à réexaminer des investissements en cours ou à venir avec pour objectifs :

- **Le maintien de la rentabilité** dans un contexte de rétrécissement des marges (ex. baisse de la production, diminution des encours, montée du risque) ;
- **La recherche de nouvelles marges de manœuvre** pour répondre à de nouvelles contraintes (manque de liquidité) ou opportunités (acquisition).

Quelles décisions prendre à court terme tout en gardant une stratégie à moyen et long terme ? Comment **tirer profit d'une revue objective** des investissements pour poursuivre le développement de cette activité ? Des projets prévus ou en cours, quels sont ceux qui permettront de garder le cap ?

Les réponses à ces questions passent entre autres :

- par **la création d'une direction Projet** et par **son rattachement à la Direction générale** ;
- par la mise en place d'instances ad hoc **pour initier et suivre** les investissements consentis ;
- par la mise en place **de procédures d'investissement normées** pour faire apparaître les gains attendus et les engagements de chaque direction concernée ;
- par la professionnalisation et, par voie de conséquence, **la reconnaissance** du métier de chef de projet ;
- par la diffusion au sein de l'établissement de **la culture Projet**.

En résumé

Le marché du crédit aux particuliers connaît des bouleversements qui **remettent en question** la performance économique d'une activité jusque-là rentable, et la pérennité des modèles (ex. prescription, distribution à distance, crédit renouvelable) qui la sous-tendent.

Les pouvoirs publics prennent **de plus en plus la main** sur les facteurs qui pilotent le crédit aux particuliers, soit par des mesures qui favorisent une catégorie d'emprunteurs (ex. les primo-accédants), soit en agissant sur la tarification (ex. les taux d'usure).

La période 2008-2012 est **une période de restructuration**, c'est-à-dire **de grands travaux**. Elle répond à une double contrainte pour les prêteurs : (i) **sauvegarder** l'activité de crédit dans la crise économique actuelle en contenant l'augmentation du coût du risque, et (ii) **mettre en œuvre** les réformes qui vont mobiliser des ressources humaines et financières. L'amplitude des impacts pour les prêteurs dépend du contenu des réformes en cours de discussion au Parlement et de la durée de la crise économique.

En parallèle, la construction d'une (ou plusieurs) « **stratégie de demain** » est indispensable, qui plus est dans une période de turbulences.

Tableau 8 : Caractéristiques de la période de restructuration

Description	
<p>❶ Le crédit reste un produit de la seconde révolution industrielle (équipement, automobile). Les ménages entrent dans une phase de désendettement.</p> <p>❷ Cette période traverse une crise économique profonde causée par la crise étasunienne des subprimes. Devant le retournement brutal du marché, les prêteurs ont refondu les règles d'acception. La priorité N°1 est de sécuriser l'encours pour limiter l'explosion du coût du risque, et la priorité N°2 de disposer de données Client à jour pour prendre les bonnes décisions.</p> <p>❸ Les pratiques vont être régulées par le contenu de réformes « lourdes » du secteur bancaire qui devront être mises en œuvre à très court terme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une grande réforme du crédit à la consommation couplée avec la transposition de la Directive européenne du crédit aux consommateurs, • la transposition de la Directive sur les services de paiement. 	
Impacts des mesures prises par les pouvoirs publics	
<p>Sur le crédit à la consommation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convergence crédit à la consommation - crédit immobilier • Refonte de la gamme de produits • Déplacement d'une partie de la production du crédit renouvelable vers le prêt personnel 	<p>Sur le crédit immobilier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développement de la primo-accession et incitation à l'investissement dans le neuf • Incitation aux économies d'énergie • Financiarisation du patrimoine pour les retraités
Propositions complémentaires d'Athling Management	
<ul style="list-style-type: none"> • Agence de certification des produits et des processus, création d'un label « Crédit responsable » • Elargissement du FICP à des données positives et plateforme nationale de traitement des ménages en difficulté • Recouvrement préemptif et refonte des modèles de prévision du coût du risque 	
Evolutions possibles	
<ul style="list-style-type: none"> • Reprise en main du crédit par les banques au détriment des spécialisés (cartes débit / crédit, pôle immobilier, etc.) et poursuite du mouvement de concentration des usines crédit • Désintermédiation dans le crédit à la consommation 	

NB : Les propositions de ce tableau reprennent une partie de celles décrites dans le chapitre 2.

Chapitre 3 - Vers un nouveau paradigme ?

Beaucoup d'observateurs s'accordent à penser que la crise marque une rupture, voire la fin d'une époque pour le crédit aux particuliers. Nous pensons qu'il s'agit plutôt **d'une nouvelle mutation** après celles des années vingt et cinquante.

Ce chapitre dessine les contours d'une nouvelle manière de voir le crédit en cohérence avec l'environnement dans lequel il est utilisé. Nous laisserons au lecteur le soin d'apprécier s'il s'agit ou non d'un nouveau paradigme.

Les bouleversements ? Fantasmés ou réalité ?

Qu'en est-il du crédit et du pouvoir d'achat ?

La question du pouvoir d'achat est devenue centrale. Son évolution est calculée, selon l'INSEE, en déduisant l'inflation du rythme d'accroissement du revenu disponible brut (RDB)¹⁹ des ménages. Le lien entre le pouvoir d'achat et le crédit suscite des polémiques. Le crédit se substitue-t-il à une baisse du pouvoir d'achat ?

Le crédit n'a **pas d'impact direct sur le pouvoir d'achat**. Le crédit permet de consommer davantage et accroît ainsi le sentiment de pouvoir acheter. Il ne

¹⁹ Le RDB est défini comme l'ensemble des ressources des ménages (revenus d'activité, prestations sociales et revenus du patrimoine) diminué des impôts directs et cotisations sociales.

crée pas de richesse.

[...] En se substituant au revenu des ménages quand celui-ci décélère, le crédit renouvelable lisse les fluctuations de la consommation. Sans son apport, les mouvements conjoncturels de l'économie française seraient plus heurtés.²⁰

A noter que le pouvoir d'achat ne cesse d'augmenter en France depuis 1960, même si cette tendance s'est ralentie ces dernières années. Plusieurs raisons expliquent le sentiment de baisse du pouvoir d'achat des français :

- le sentiment d'une explosion de l'inflation après le passage à l'euro (perte de repères due au changement de monnaie, hausse de 5 % des prix dans la grande distribution résorbée par la suite) ;
- la relative stagnation des salaires ;
- le discours de politique économique orienté vers la hausse du pouvoir d'achat par la baisse des prix ;
- de plus en plus de dépenses contraintes (hausse des loyers, hausse des dépenses de télécommunications...) ;
- l'apparition de nouveaux besoins et donc de nouvelles dépenses.

Un territoire qui se rétrécit... depuis longtemps

Nous avons indiqué dans le chapitre 2 que le modèle de spécialisation s'essouffait. Il est difficile de prédire les points de rupture et la vitesse des changements. Néanmoins, il convient d'intégrer les modifications dans la consommation des ménages et dans la structure des ménages et des actifs. Sans revue des conditions d'octroi, le nombre d'emprunteurs potentiels se réduirait. Le crédit doit évoluer et vivre avec son temps.

Modification de la consommation des ménages

Les dépenses des ménages peuvent être classées²¹ en trois grandes familles :

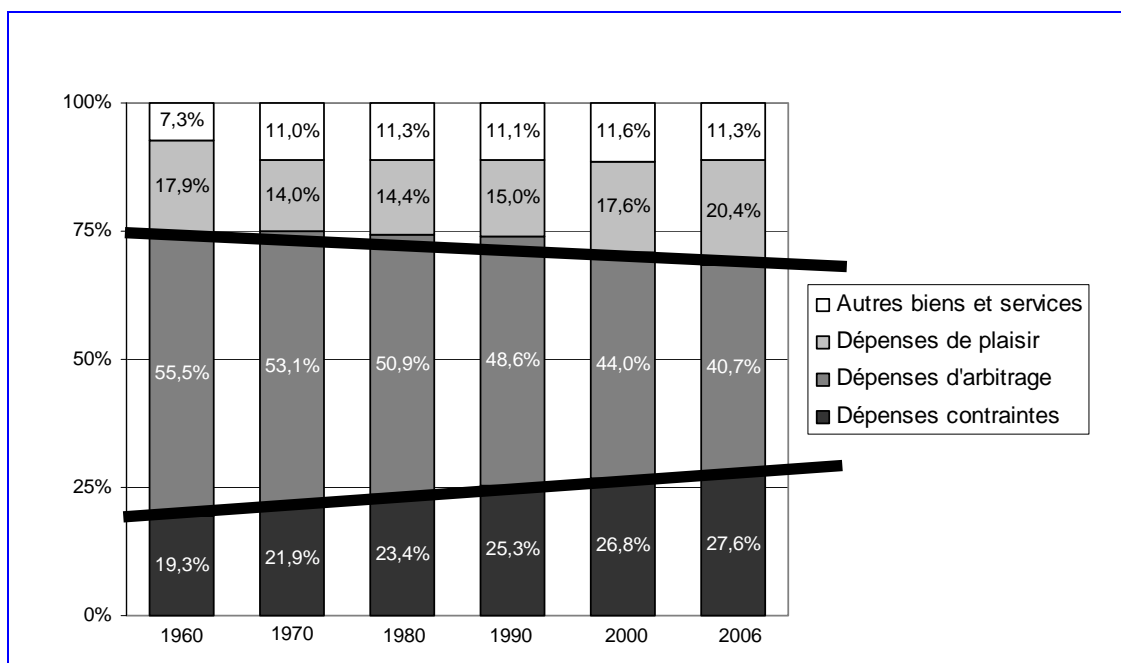
- les dépenses contraintes (logement, santé, éducation) qui sont

²⁰ Extrait du rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), décembre 2008.

²¹ Cette classification reprend celle proposée dans l'Observatoire Cetelem 2009.

- incompressibles et jugées indispensables par les ménages ;
- les dépenses d'arbitrage (alimentation / boissons, boissons alcoolisées / tabac, transports, habillement, équipement du logement) que les ménages sont prêts à « sacrifier » ;
 - et enfin les dépenses de plaisir (loisirs / culture, hôtels / café / restaurants, communications).

Tableau 9 : Evolution des dépenses des ménages de 1960 à 2006



Sources : Eurostat, Insee – Enquêtes Emploi, Enquêtes Logement, Recensements de la population, Répertoire des Entreprises et des Etablissements, comptes nationaux base 2000, Bilan démographique 2007

Comme le montre le tableau 9, les comportements de consommation ont évolué depuis 1960. On assiste à un écrasement des dépenses d'arbitrage (de 55,5% en 1960 à 40,7% en 2006, TCAM²² de 2,53%) dû à une augmentation des dépenses contraintes (de 19,3% en 1960 à 27,6% en 2006, TCAM de 4,03%) et des dépenses plaisir (de 17,9% en 1960 à 20,4% en 2006, TCAM de 3,51%). Dans les dépenses de plaisir, celles liées à l'achat d'appareils électroniques et informatiques ont connu la plus forte augmentation parmi tous les postes de consommation avec 14% de TCAM depuis 2000.

²² TCAM = Taux de croissance annuel moyen.

En analysant uniquement les dépenses finançables à crédit, on s'aperçoit clairement que celles-ci sont en forte diminution depuis 1960 en passant de 46% des dépenses de consommation globale à 38% en 2006.

Aujourd'hui, hormis le logement, les prêteurs couvrent majoritairement et quasi-exclusivement les dépenses d'arbitrage. Celles-ci connaissent une contraction entraînant **une réduction du potentiel d'achat finançable**. Devant cette situation, la question se pose de rediriger le crédit vers les deux autres types de dépenses. Pour les dépenses de plaisir, cela nécessitera de s'adapter au mode de consommation « impulsif » et de proposer des offres sur des sites marchands. L'observatoire Cetelem 2009 a mis en avant que dans les 12 mois à venir les intentions d'achat se porteront en priorité à 54% sur les loisirs et les voyages (dépenses de plaisir) et via Internet (avec les produits culturels).

Modifications de la structure des ménages et des actifs

Le profil des emprunteurs potentiels évolue aussi. Les prêteurs devront faire évoluer leurs scores pour tenir compte de ces changements, sinon leur base de clientèle potentielle risque, elle aussi, de se contracter fortement. Les variables prises en compte (ex. la situation familiale, l'ancienneté dans l'emploi, l'ancienneté dans la banque) sont de moins en moins stables dans le temps. Prenons par exemple (i) **la structure familiale** et (ii) **le marché de l'emploi**.

(i) **La structure familiale** a été **profondément modifiée depuis 1968**. Tout d'abord, la taille des ménages a fortement diminué : les ménages d'une personne (homme seul, femme seul) sont passés **de 20% de la population française en 1968 à près d'un tiers (32,9%)** de la population en 2006. Ensuite, le nombre de couples avec enfant est passé sous la barre des 30% (de 36% en 1968, il est passé à 29% en 2006). Dans le même temps, la part des familles monoparentales en France a connu un TCAM de 2,9% depuis 1968 pour atteindre 8,6% de la population en 2006. Enfin, il est à noter **une forte diminution du nombre de mariages** avec un taux de nuptialité qui a quasiment été divisé par deux entre 1950 et 2006 passant de 7,9 à 4,4 pour 1 000 habitants. Dernier point : le nombre de divorces prononcés a été multiplié par 4,5 entre 1960 et 2006 (passant de 30 182 à 135 910), un

mariage sur deux se terminant par un divorce.

(ii) **Le marché du travail** se modifie lui aussi peu à peu avec notamment **une très forte augmentation du nombre de créations d'entreprises individuelles** aidées par l'Etat (321 478 en 2008 et 271 896 sur les six premiers mois de 2009). Les dépenses publiques en France pour l'aide à la création d'entreprise ont connu une croissance exceptionnelle avec un TCAM de 53% entre 1998 et 2007. Enfin, **7 contrats sur 10 ont une durée déterminée**. Sachant que les prêteurs exigent aujourd'hui de l'emprunteur, au-delà d'un certain plafond, un contrat à durée indéterminée, les règles actuelles d'octroi des crédits peuvent-elles être maintenues en l'état au regard de l'évolution du marché de l'emploi ?

Des nouvelles pratiques

Le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) est indéniable depuis plusieurs années, avec notamment Internet. Ce secteur connaît aujourd'hui l'explosion des smart phones, du wi-fi et des micro-portables permettant une connexion à Internet quasi permanente. Le panel de mobinautes publié en avril 2008 par Médiamétrie en partenariat avec la Mobile Marketing Association France (MMA France) indique que **41,1% des possesseurs d'un portable** ont désormais la possibilité d'accéder à **Internet**. De plus, il existe aujourd'hui une interconnexion permanente par le biais des sites communautaires, des réseaux sociaux et des sites d'échanges marchands. Cette nouvelle manière de consommer via le e-commerce qui a atteint 13,3 milliards d'euros²³ en 2008 pourrait bien accélérer le recours à crédit sur Internet, voire pousser pour le développement du peer-to-peer (P2P).

L'autre impact d'Internet est **l'apparition et la diffusion de modèles low cost et, surtout, de gratuité**. En effet, aujourd'hui le client veut payer à l'usage, c'est-à-dire pour **la valeur qu'il perçoit à l'instant de l'achat et/ou de la consommation**. Alors la gratuité est-elle « l'avenir de l'économie » comme le clame Chris Anderson dans son livre *Free ! Entrez dans l'économie du gratuit* ? Il chiffre l'économie du gratuit à **300 milliards de dollars**.

²³ Source : FEVAD

L'orientation du secteur automobile vers des motorisations hybrides, mais surtout électriques, va entraîner le développement d'offres de location (ex. batteries) et de services plus innovantes.

Une nouvelle ambition pour le crédit

Le défi est aujourd'hui **de (re-)penser le crédit dans son époque**, celle de **l'économie de l'information**²⁴ ou de l'après-économie industrielle. Des facteurs qui modèlent cette économie sont listés dans le tableau 10. L'économie de l'information transforme l'énergie en information là où l'économie industrielle avait transformé l'énergie en déplacement. Elle change les lois de notre économie :

- **Les idées et la connaissance** sont mises en valeur au détriment des biens physiques : les biens physiques s'accumulent, les idées s'engrangent et évoluent.
- L'acquisition est **supplantée par l'usage**. La valeur des objets immatériels augmente avec l'usage. Dupliquer n'est pas vécu comme un délit, mais comme un moyen de créer un standard ou une norme.
- Les distances sont **abolies**. Le leitmotiv est « Anytime, anywhere ! ». **L'ubiquité** est une propriété fondamentale dans un environnement où le temps de connexion est quasi-permanent.

La définition d'un nouveau paradigme est un exercice délicat. Mettons-nous quelques instants dans la peau des pionniers-fondateurs des premières sociétés de crédit dans les années vingt et plus tard dans les années cinquante. S'ils devaient créer une nouvelle société de crédit aujourd'hui, quelle serait-elle ? Sur quels marchés ? Avec quelles offres de crédit et de services ? Nous nous proposons de donner les contours d'un nouveau paradigme au travers des réponses **à quatre questions**.

²⁴ Elle est appelée aussi économie de l'immatériel ou économie numérique. Le terme de 'révolution' est aussi utilisé à la place d' 'économie' pour marquer une rupture des modèles sous-jacents.

Question N°1 : Si les pionniers-fondateurs de sociétés de crédit d'hier devaient aujourd'hui lancer une activité, reprendraient-ils le modèle d'activité actuel ?

Probablement **non**.

- La base de clients « éligibles » selon les critères de sélection actuels **se réduit**. Des dossiers acceptés hier ne le seraient plus aujourd'hui du fait du profil de risque des clients. Dans un contexte d'instabilité plus grande (professionnelle, familiale), les critères d'acceptation basés sur l'ancienneté d'une relation limitent le nombre de clients potentiels.
- Les dépenses des ménages s'orientent **à près de 50% vers des services**. Le poids des postes de dépenses d'arbitrage, pour la plupart finançables, recule dans le budget des ménages.
 - Le client a **le choix**. Il peut avoir ce qu'il veut, quand il veut et où il veut. Il est multiple. Ses besoins évoluent dans le temps. Il est insaisissable. Il n'entre plus dans des socio-types figés, mais passe de l'un à l'autre...
- Les produits de financement actuels et la réglementation favorisent une approche globale de l'endettement des clients. La dichotomie entre les trois marchés traditionnels (trésorerie, automobile, immobilier) perd petit à petit de son sens. **L'objet de financement** qui reprend une nomenclature des dépenses des ménages sera un « marqueur » pertinent à suivre, notamment pour alerter en cas d'excès d'endettement et pour éviter des situations de contentieux.
- **Les lieux de vie et d'échanges** se déplacent progressivement **sur Internet**. Le poids de l'informatique dans le temps de travail est passé de 0,4% en 1980 à 60% aujourd'hui. Dans le même temps, les réseaux sociaux regroupent des millions d'utilisateurs après seulement quelques années d'existence.

« Croire en quelque chose ouvre un marché infini. »

- Hugh McLeod, caricaturiste -

Question N°2 : Quelles sont les tendances lourdes dont il faudrait tenir compte ?

Le tableau 10 reprend les caractéristiques de l'économie industrielle et de l'économie de l'information. Outre les éléments mis en avant dans ce tableau, il nous paraît important de souligner trois points :

- **Le prix ne suffit plus.** Les clients recherchent la bonne affaire et sont **sensibles aux économies réalisées**. Ces économies ne sont pas nécessairement liées à la tarification. Elles peuvent provenir de ce que le client gagnera avec telle ou telle prestation (ex. économie d'énergie à la suite de travaux, consommation d'essence, éducation financière pour optimiser son budget).
- **La valeur d'usage prend le pas sur la propriété à l'exception de la résidence principale.** Va-t-on vers une « vélibisation » de la consommation de biens durables, c'est-à-dire une généralisation des offres de location et de services ? La question se pose quand l'usage du bien est occasionnel. L'automobile et la résidence secondaire en sont deux illustrations. L'assurance a ouvert la voie avec les offres « pay-as-you-drive ». Jusqu'où ira cette tendance ?
- **L'Etat intervient de plus en plus dans la politique de crédit aux particuliers**, ainsi que la Communauté européenne au travers de directives (ex. Directive sur le crédit aux consommateurs, Directive sur les services de paiement²⁵). Le rythme des lois ou des réglementations s'est très nettement accéléré ces vingt dernières années. Les pouvoirs publics ont les moyens d'orienter le marché via les taux d'usure, le Code de la consommation ou des dispositifs fiscaux.

²⁵ La Directive services de paiement du 13 novembre 2007, qui doit être transposée en Droit national avant le mois de novembre 2009, modifie les conditions de fourniture des services de paiement et par conséquent l'organisation de la profession bancaire en France. Cette directive ouvre en effet le marché des services de paiement à une nouvelle catégorie de prestataires : les établissements de paiement qui viendront concurrencer directement les établissements de crédit. Outre les services de paiement énumérés par la directive, ils pourront également consentir des crédits de façon restreinte. Leur rôle et leur importance sur le futur marché du crédit restent difficiles à déterminer.

Tableau 10 : Deux formes d'économies qui coexistent aujourd'hui

Items	Economie industrielle	Economie de l'information
Caractéristiques des économies étudiées		
Etalon de richesse	Monnaie, prix	Information, valeur
Groupes dominants	Compagnies pétrolières, fonds d'investissement	Experts / technologues, communautés
Moyens et lieux d'échanges	Publicité, <i>pull</i> Place de marché	Bouche-à-oreille, <i>buzz</i> , <i>push</i> Toile
Marché de l'emploi	Industries Lourdes et légères, bâtiment <i>Big is beautiful, Too big to fail</i>	Services, connaissance Lois des entreprises décroissantes
Technologie et techniques de base	Electricité et pétrole, mécanisation	Information, automatisation
Finalité	Produire, consommer, entreprendre Répondre, réagir	Concevoir, commercialiser, rendre service, co-entreprendre Anticiper, aller au devant
Indicateurs de performance	Chiffres d'affaires, productivité, consommation	Nombre de flux monétaires ou non traités, créativité
Mots-clés	Stock physique, unicité, taille du bilan comptable, taylorisation, enseignement, logique du « ou »	Flux immatériel, diversité, convergence, poids du hors bilan, coopération, apprentissage, logique du « et »

Caractéristiques du crédit aux particuliers (1) à titre d'illustration

Produits financiers	Crédit à la consommation, crédit immobilier, prestations de services pour l'emprunteur (assurances) ou sur le bien (entretien, garantie, etc.)	Services financiers à la carte, conseils, univers d'usage
Canaux de distribution	Multi-canal, horaires d'ouverture / disponibilité	Mix-canal, 24h/24 et 7j/7
Cible Client	Masse puis affinitaire	Communautés, niches

(1) Ces éléments ont été abordés lors du déjeuner-débat sur l'innovation du 12 octobre 2006.

Question N°3 : Quelles idées faut-il accepter ?

Se projeter, mener une réflexion prospective sont des exercices au cours desquels il est difficile de se débarrasser de ses habitudes ou de penser autrement. La chasse aux idées créatrices (« ça ne marchera pas », « revenons à l'essentiel », « c'est trop tôt », etc.) est ouverte...

Une autre erreur souvent commise est de considérer que les événements vous sont toujours favorables ou qu'ils s'inscrivent dans une certaine forme de continuité. Les quatre points développés dans ce paragraphe remettent en cause des idées parfois bien ancrées.

(i) La croissance n'est pas infinie et peut ne pas être ininterrompue. L'orientation vers plus-de-services va nécessiter **de revoir ou de compléter les**

« Nous ne vendrons jamais nos dessins animés sur vidéocassettes. »

- Plan stratégique de Disney, milieu des années soixante-dix -

indicateurs de performance d'autres indicateurs moins financiers (connaissance, social, environnement). Cela ne peut se réaliser sans l'aval des actionnaires. Serait-ce la fin de la « dictature » des encours ?

Pour rappel, une Commission a été créée en France pour réfléchir sur les bonnes mesures de la performance économique. Le rapport Stiglitz remis le 14 septembre dernier propose de nouveaux instruments pour calculer la croissance économique d'un pays. Il s'agirait de mesurer le bien-être de la population. Pour ce faire, ils prendraient en compte les activités non-marchandes (travaux domestiques, bénévolat), les conditions de vie matérielles (revenu par catégorie sociale), la santé ou l'insécurité, tout en reflétant davantage les inégalités sociales, générationnelles, sexuelles et celles tenant à l'origine culturelle.

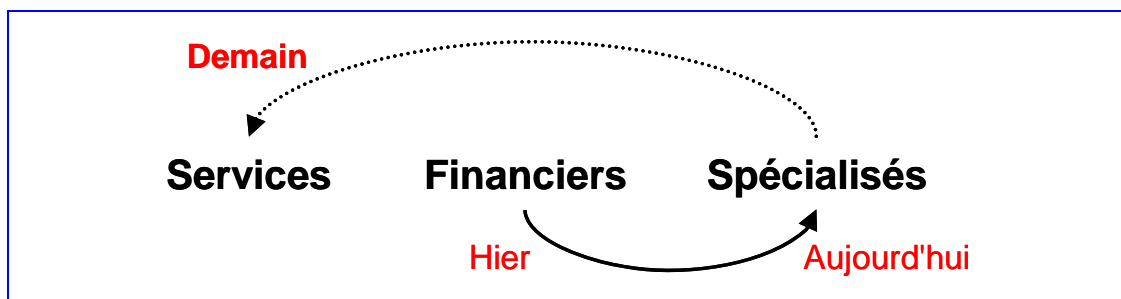
(ii) Deux modèles de développement pourraient coexister dans les années à venir : le modèle d'aujourd'hui centré sur le financement d'un achat et **un nouveau modèle qui met plus en avant les services** qu'ils soient financiers ou non (cf. tableau 11). Il s'agira de « financiariser » une solution. Les caractéristiques du passage d'une simple transaction à une relation de service

sont au nombre de trois selon Philippe Moati :

- [...] 1) La prestation de service étant définie comme l'action d'un prestataire transformant les propriétés d'un support appartenant au bénéficiaire du service, la relation de service est naturellement orientée vers les effets utiles de la relation sur le client, la transaction ne constituant qu'un passage obligé ;
- 2) La production des effets utiles suppose la participation active du client, qui sort de son rôle de simple destinataire de l'objet échangé pour entrer dans une logique de coproduction avec le fournisseur, ce terme pouvant être étendu au sens fort d'une participation du client à la production de l'objet de la prestation, ou au sens faible de sa participation à la conclusion d'un accord sur la nature des effets attendus de la prestation ou de sa contribution à la production des effets utiles ;
- 3) La relation de service implique une relation directe (en face à face ou par l'intermédiaire d'objets techniques) entre le prestataire et le bénéficiaire.²⁶

Le peer-to-peer rentrerait dans la catégorie de la prestation de services pour le prêteur. Au delà des contraintes légales, ce type de financement n'a pas d'intérêt pour un prêteur parce qu'il ne génère pas de nouvelle production et n'augmente pas les encours. Si nous raisonnons en termes de contacts et de connaissance Client, l'intérêt est tout autre.

Tableau 11 : Schéma d'évolution possible du métier des acteurs des services financiers spécialisés



Source : Dossier de synthèse du déjeuner-débat du 12 octobre 2006 sur l'innovation dans les services financiers spécialisés

²⁶ Extraits de *L'économie des bouquets* de Philippe Moati (L'aube, 2008).

(iii) [**Crédit # Surendettement**]. La précarisation d'une partie grandissante de la population remet au centre de ces réflexions le traitement des « accidentés » du crédit et les moyens à mettre en œuvre pour éviter les sorties de route. Le surendettement n'est pas une fatalité et prendre un crédit n'est pas synonyme de surendettement. Comme nous l'avons évoqué dans le chapitre 2, les solutions passeront par **un plus grand dialogue** entre les agents économiques et par **des initiatives collectives** entre les prêteurs et les acteurs sociaux, par **un meilleur partage de l'information** entre les prêteurs et par une meilleure éducation financière et budgétaire. Des initiatives privées telles que les Points Passerelle du Crédit Agricole sont à souligner.

(iv) La notion de « **crédit responsable** » s'europanise. Nous la traduisons par « **connaissance de cause** ». Elle doit s'appliquer à chaque intervenant dans la contractualisation du crédit, à savoir :

- **Le consommateur** doit comprendre les caractéristiques de son offre et mesurer la portée de son engagement. Cela passe par une information complète, mais aussi une éducation financière a minima.
- **L'intermédiaire ou le « vendeur »** doit être en mesure de préciser les avantages et les inconvénients des formules qu'il propose. Ce point est pris en compte dans le projet de loi actuel.
- Enfin, **le prêteur** doit avoir conscience du risque attaché au crédit.

En d'autres termes, les deux parties doivent donner un consentement libre et éclairé au moment de la conclusion du contrat. L'objectif est de créer les conditions pour que prêteurs et emprunteurs soient pleinement responsables.

La traduction de « connaissance de cause » au niveau des produits de financement passe **par des durées de financement qui n'excèdent pas la durée de vie du bien acheté ou loué**, et, donc, un amortissement minimum exigible.

Question N°4 : Quelles sont les incertitudes ?

Le manque d'anticipation et la rapidité de propagation de la crise montrent à quel point les exercices de prévisions sont délicats. Les changements de perception, les messages contradictoires nous rappellent tous les jours que nous sommes encore dans l'œil du cyclone. La date de reprise d'activité est reculée de six mois... tous les trimestres.

Le nouveau paradigme dépend ainsi de facteurs « externes » non maîtrisables, et en particulier des réponses aux questions suivantes :

- Quelles seront les décisions prises lors des G20 ? Comment seront-elles appliquées ?
- Comment vont réagir la Chine et les pays émergents ?
- Comment les Etats vont-ils réduire leurs propres dettes ?
- Faut-il s'attendre à une hyperinflation ?
- Y-a-t-il un risque de « guerre froide » économique mondiale ?
- Y-a-t-il un risque de conflit social ?
- Est-ce que la prochaine crise sera écologique ?
- ...

En résumé

Nous considérons que la période que nous traversons a **des similitudes** avec celles qui ont vu naître les captives de constructeurs automobile dans l'entre-deux-guerres ou les sociétés de financement de l'ameublement ou de l'électroménager dans les années cinquante. Elle est marquée par **l'économie de l'information**, la modification des comportements des consommateurs (structure socio-économique, modes et lieux de consommation, centres d'intérêt) et une crise sans précédent. Ces facteurs sont à l'origine d'une véritable **mutation** du marché du crédit aux particuliers.

Une fois que les agents économiques se seront habitués aux changements induits par les réformes bancaires²⁷ et qu'ils auront perdu leurs anciens « réflexes », s'ouvrira **une période propice aux innovations** de la part des prêteurs et de leurs partenaires. Ces derniers prendront à leur compte les caractéristiques de l'économie de l'information pour créer de nouvelles offres de services financiers plus complètes. Le crédit restera une composante importante, mais non essentielle. Cette période se poursuivra jusqu'à ce que les pouvoirs publics prennent de nouvelles mesures.

Un nouveau modèle économique se dessine autour **d'offres de services et de conseil** plus interactives avec le client final et mettant en avant l'usage (plutôt que l'acquisition). Les outils de mesure de la performance seront amenés à évoluer pour tenir compte de **la prédominance des flux** (relationnel) sur les stocks (transactionnel).

²⁷ cf. chapitre précédent.

Tableau 12 : Caractéristiques de la période de mutation (après 2012)

Description
<p>❶ Les premiers effets concrets de la révolution numérique amorcée dans les années soixante-dix - quatre-vingt se font sentir avec le vieillissement des jeunes générations actuelles : diffusion de puces électroniques dans des biens de consommation courante, culture de la mise en concurrence et de la gratuité, forte attente de conseil, prééminence des réseaux sociaux, etc. Les NTIC permettent de mieux appréhender le consommateur polymorphe et évolutif.</p> <p>❷ Les contraintes de revenus se resserrent. La logique du consommer-plus se déplace vers le rendre-mieux-service. (i) L'usage et l'économie réalisée sont mis en avant plutôt que la propriété : pourquoi acquérir un bien que l'on utilise sur une durée réduite ? (ii) Le développement durable est au centre des préoccupations des agents économiques. Il oriente la consommation et la production de biens physiques (ex. véhicules électriques).</p> <p>❸ Une forme de ré-intermédiation via notamment Internet se substitue au mouvement de désintermédiation observé au cours de la période précédente. Les services financiers sont organisés par des acteurs en contact direct avec le client final.</p>
Scénarios possibles
<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle forme de spécialisation (traitement de flux d'informations monétaires ou non) • Deuxième génération de services orientés vers l'univers d'usage plutôt que vers l'utilisateur (ex. assurances) ou le bien (ex. garantie, entretien) : ce phénomène touche l'immobilier et l'automobile • Développement des paiements fractionnés au détriment des formes classiques de crédit à la consommation
Impacts envisageables
<ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux dispositifs d'évaluation et indicateurs de mesure de l'activité basés sur les échanges d'informations et la connaissance plutôt que sur les échanges monétaires
Inconnues
<ul style="list-style-type: none"> • L'évolution des revenus des ménages et de leur pouvoir d'achat, et leur appétence au low cost • Les conditions de désendettement des Etats : vers une hyperinflation ? • Les mesures décidées par le G20 et les interventions des pouvoirs publics ou de la Commission européenne sur ce marché

Conclusion

Le crédit aux particuliers connaît **une mutation comparable à celle des années vingt ou cinquante**. Les tendances lourdes perceptibles ces dernières décennies résonnent avec plus de puissance à cause de la crise économique. En parallèle, les actions des pouvoirs publics accélèrent ce mouvement d'ensemble. Cette mutation a des conséquences sur l'offre et sur la demande. L'intervention de plus en plus marquée de l'Etat pour soutenir un secteur d'activité (ex. automobile, immobilier) oriente le consommateur vers tel ou tel produit.

Le consommateur devient **insaisissable** et rentre de moins en moins dans des socio-types figés. Les modes de consommation et les dépenses des ménages se déplacent actuellement. La prime ira au prêteur qui aura **la capacité de toucher directement le client final** sur le lieu de vie ou de commerce, et de lui proposer des modes de paiement ou de financement à l'endroit même où il se trouve. Elle ira aussi à celui qui sera en mesure **d'entretenir des échanges réguliers** (approche relationnelle plutôt que transactionnelle) avec son client. Des entreprises ou des prestataires de services disposant de fichiers d'adresses volumineux pourraient profiter de cette période pour entrer sur ce marché.

Le développement des cartes débit / crédit va favoriser **la « reprise » en main du crédit par les réseaux bancaires** et réduire la portée de la distribution de crédit à la consommation sur le lieu de vente. Le modèle de

spécialisation français axé sur la distribution par prescripteur ou à distance est **remis en cause**. Résistera-t-il à la crise que nous traversons ? Probablement non dans sa forme actuelle pour la distribution spécialisée ou les grands magasins, ou pour l'automobile. La question de l'existence même des établissements spécialisés est posée. « Migreront-ils » vers des niches de clientèle ? Doivent-ils adopter un modèle bancaire classique ?

Les prêteurs sont bousculés par une certaine tyrannie du temps et **du toujours-plus** : être plus rentable avec moins de moyens dans un laps de temps plus court. Dans cette période de mutation, la recherche des résultats à court terme doit être combinée avec une vision à plus long terme de ce marché, qui plus est quand les incertitudes sont aussi grandes. La rapidité de prise de décision et d'action ne doit pas bouleverser l'ordre des questions à se poser : « quoi faire ? » et « pour quoi faire ? » avant « comment faire ? ».

Tous les scénarios doivent être passés en revue sans complaisance. L'attitude la plus pénalisante consisterait à se convaincre que les évolutions vous sont toujours favorables...

L'objectif du Livre Vert est d'ouvrir des axes de réflexion sans a priori. Cette première « brique » est posée au niveau du marché dans son ensemble. Elle en appelle d'autres au niveau des intervenants du marché. **Chacun doit se déterminer** et répondre à une question simple : « que ferons-nous dans dix ans ? ».

Annexes

Annexe N°1 : Historique du crédit immobilier du XIXème siècle à nos jours

Tableau 13 : Historique du crédit immobilier

Dates clés	Faits marquants
22 mai 1818	<ul style="list-style-type: none"> Création du livret d'épargne et de prévoyance par Benjamin Delessert
28 avril 1852	<ul style="list-style-type: none"> Création du Crédit Foncier pour financer l'agriculture par des prêts hypothécaires
30 novembre 1894	<ul style="list-style-type: none"> Loi Siegfried en faveur des sociétés d'habitations à bon marché (HBM)
12 avril 1906	<ul style="list-style-type: none"> Loi Strauss (garantie financière des communes en faveur des HBM, création des sociétés coopératives d'HBM)
10 avril 1908	<ul style="list-style-type: none"> Loi Ribot qui crée les sociétés anonymes de crédit immobilier (SACI)
13 Juil1928	<ul style="list-style-type: none"> Loi Loucheur sur le financement de 260.000 HBM en 5 ans et des logements pour l'accession à la propriété
1943	<ul style="list-style-type: none"> Création du premier Comité interprofessionnel du logement (CIL) de Roubaix-Tourcoing
1 ^{er} septembre 1948	<ul style="list-style-type: none"> Loi fixant les loyers et leur évolution pour les logements existants dans les villes et instituant le droit au maintien dans les lieux
9 août1953	<ul style="list-style-type: none"> Création de la participation des employeurs à l'effort de construction(PEEC)
24 juin1954	<ul style="list-style-type: none"> Loi Minjoz (utilisation des excédents de dépôts sur les livrets de caisses d'épargne pour financer la construction de logements locatifs sociaux)
31 décembre 1970	<ul style="list-style-type: none"> Création de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH)
3 janvier 1977	<ul style="list-style-type: none"> Réforme du financement aidé par l'Etat et institution de nouveaux financements : le prêt locatif aidé (PLA), le prêt conventionné (PC), le prêt à l'accession à la propriété (PAP) et l'aide personnalisée au logement (APL)

Source : *Le financement du logement* de Monsieur Alain Durance, Editions Litec, 2007

Annexe N°2 : Fiches détaillées

Fiche N°1.02 : Le recouvrement préemptif

Description		
<p>1. Repérer les clients en difficulté avant le premier impayé</p> <p>2. Contacter le client pour le responsabiliser et ainsi éviter les futurs impayés → Il s'agit d'une réduction du risque par modification du comportement du client</p> <p>3. Si besoin, proposer des actions d'accompagnement visant à réduire le risque inhérent au client</p>		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<p>A population donnée, réduire le coût du risque, et ce dans une phase de la vie du compte jusque-là ignorée par les actions de maîtrise du risque (contrairement aux phases d'acceptation et de recouvrement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir identifier les comportements à risque grâce aux données disponibles (ex: encours, tirages, achats par cartes, identité employeur, âge, autres données sociodémographiques) • Développer un discours de responsabilisation efficace auprès du client • Pouvoir proposer de manière proactive des mesures d'accompagnement ayant un effet réel sur le risque inhérent au client (ex: transfert de créances d'autres comptes, transformation d'un renouvelable en amortissable) • Maîtriser le surcoût de fonctionnement dû à l'activité de Recouvrement Préemptif : segmentation, ciblage et relation client 	
Type	Mise en œuvre	Résultats
Rupture	Immédiat	Court Terme

Fiche N°1.04 : La coordination de l'accompagnement des emprunteurs en difficulté

Description		
<ul style="list-style-type: none"> • Service d'information sur le crédit et d'aide à la gestion du budget familial • Surveillance et alerte des cas en difficulté des emprunteurs (Résultante d'un service d'accompagnement et de disponibilité des informations) 		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<ul style="list-style-type: none"> • Responsabiliser les emprunteurs à risque en améliorant leur compréhension de leur situation financière • Etre une alternative en amont des commissions de surendettement pour les ménages en difficulté et réduire le nombre de ménages en surendettement 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation active des prêteurs • Professionnalisme et rigueur reconnus 	
Type	Mise en œuvre	Résultats
Rupture	Immédiat	Court Terme

Fiche N°1.05 : La centrale d'endettement

Description

Fichier centralisé enregistrant tous les paramètres nécessaires à l'évaluation qualitative et quantitative de l'endettement d'un individu. Proposition à affiner au regard de ce qui est fait dans d'autres pays :

- Crédits en cours et passés & découverts (renouvelable et découverts → autorisé + utilisé) : reporting mensuel des établissements
- Impayés : reporting des établissements, à l'occurrence de l'impayé (tous crédits, tous découverts, factures "vitales" comme EDF, Gaz, loyer)
- Revenus : reporting de l'établissement à chaque demande de crédit + mise à jour annuelle de la part de l'individu ou de l'administration fiscale (les deux reportings sont à séparer)

Disponible à tout moment pour l'individu ; disponible en cas de demande de prêt (centrale d'endettement inversée)

Contrainte à l'octroi : le prêteur doit fournir le sommaire des enregistrements à l'emprunteur, et documenter son calcul de "reste à vivre" avec mention des éléments du fichier centralisé utilisés ou ignorés

Apports attendus

- Amélioration de l'efficacité de l'octroi du crédit : moins de risque sur une population donnée et population finançable plus large à niveau de risque constant
- Amélioration des conditions concurrentielles sur le marché (nouveaux entrants peuvent prêter en connaissance de cause), permettant une amélioration de l'offre (prix, service)
- Pas de délai dans l'efficacité du système si la base est nourrie rétroactivement. Le système est financé par des frais à l'interrogation du fichier facturés aux prêteurs
- *Pour contenir les défauts de paiement et pour prévenir le surendettement, une solution à court terme consisterait à compléter le FICP d'un statut consultable qui informerait les prêteurs de la fragilité de l'emprunteur*

Type	Mise en œuvre	Résultats
Rupture	Immédiat ou Moyen Terme	Court / Moyen Terme

Fiche N°1.06 : Les tableaux de bord mensuels des défauts de paiement

Description		
Faire effectuer un reporting trimestriel des crédits : production, encours, défauts de paiement et pertes par tous les établissements prêteurs, par type de prêt (y compris aux entreprises)		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la visibilité de l'évolution du risque au niveau de chaque pays et prévenir les anomalies du marché (bulles, crashes, etc.), en particuliers pour les actionnaires, les autres prêteurs, les entités d'analyse éco des pouvoirs publics, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Harmonisation des notions utilisées 	
Type	Mise en œuvre	Résultats
Rupture	Immédiat	Moyen Terme

Fiche N°2.02 : La tarification différenciée

Description		
<p>Offrir à chaque client la tarification optimale, c'est-à-dire qui procure la plus grande valeur actuelle nette (VAN) au moment de la sollicitation du client</p> <p>→ Fait en acquisition comme sur clientèle</p>		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<ul style="list-style-type: none"> Réduire les coûts marketing, en acquisition comme en fidélisation de clientèle, grâce à une meilleure acceptation et des abandons limités Augmenter la valeur client hors coût marketing grâce à une augmentation des encours moyens à risque constant et une attrition réduite 	<ul style="list-style-type: none"> Pouvoir gérer les offres à plusieurs tarifications : Marketing (offres et contrats) + S.I. + centres d'appel Pouvoir et savoir effectuer des cycles de tests pour affiner la tarification et entretenir son avantage concurrentiel Déterminer les comportements client par génération et par segment de risque : utilisation (encours), attrition et risque Modéliser les VAN 	
Type	Mise en oeuvre	Résultats
Amélioration	Immédiat	Moyen Terme

Fiche N°2.03 : La réorganisation par équipe Produit

Description		
<p>Structurer l'activité par équipe pluridisciplinaire en charge d'un produit ou d'une gamme de produits, de sorte d'optimiser la conception et la commercialisation des produits.</p> <p>Ces équipes sont dirigées par des chefs de produit et chefs de gamme en charge du compte de résultat de leur produit ou de leur gamme.</p> <p>Les départements concernés sont : Marketing, Risque & Scores, Contrôle de Gestion</p>		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<ul style="list-style-type: none"> • Des équipes réduites • Une plus grande rapidité d'action • Une cohérence prix / ciblage / commercialisation optimale 	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place une organisation matricielle • Recruter ou former des chefs de produits / de gamme 	
Type	Mise en oeuvre	Résultats
Rupture	Moyen Terme	Moyen Terme

Fiche N°2.04 : L'activité Epargne

Description		
Offrir des produits d'épargne (ex. livrets, comptes à terme) dans le but de collecter des liquidités auprès des particuliers plutôt que sur les marchés ou auprès des banques		
Apports attendus	Facteurs clés de réussite	
<ul style="list-style-type: none"> • Réduire le besoin en refinancement • Réduire le coût moyen de refinancement • Créer une activité: <ul style="list-style-type: none"> ▪ rentable inclusion faite de la réduction du coût moyen de refinancement, voire rentable en soi ▪ améliorant la fidélisation 	<ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir offrir des taux compétitifs, ce qui dépend du coût d'opportunité de l'acquisition de liquidité (facteurs internes) et de l'environnement concurrentiel (facteurs externes) • Disposer d'une population cible suffisamment large pour atteindre le point mort • Pouvoir raisonnablement intégrer l'épargne à l'offre existante de crédit : population cible compatible avec celle du crédit, canaux identiques, marque compatible et inspirant confiance • Etre en capacité au niveau du S.I. d'opérer l'activité ou avoir le partenaire en mesure de le faire 	
Type	Mise en oeuvre	Résultats
Rupture	Moyen Terme	Long Terme

Fiche N°2.08 : La création d'un prêt à taux zéro pour le crédit à la consommation

Description		
<p>Donner un crédit aux foyers qui n'y ont pas ou que peu accès afin de financer des investissements du foyer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eligibilité : revenu plafond du foyer selon des méthodes équivalentes au prêt à taux zéro de l'immobilier et conditions d'endettement (calcul de reste à vivre) permettant un remboursement • Produit : prêts personnels affectés à l'achat d'un bien durable « vital », aux travaux domestiques (en particulier visant à l'économie d'énergie), à la formation (professionnelle ou complémentaire pour les enfants / étudiants), etc. Leur durée n'excèdera pas la durée de vie du bien / la durée d'utilisation directe de l'actif intangible (ex: le temps de trouver un nouvel emploi après une formation pro), le cas échéant. • Gestion : crédit géré par les prêteurs traditionnels (banques et établissements spécialisés) en accord avec les pouvoirs publics de manière à conserver une certaine marge : <ul style="list-style-type: none"> ○ la marge peut dépendre des volumes gérés : marge progressive ○ la marge peut être fixée sur la base d'un ROE cible (ex : 12%) révisé périodiquement / indexé sur les ROE du secteur ○ 50/50 sur le risque afin de responsabiliser prêteurs et pouvoirs publics ○ le taux d'intérêt peut être de zéro mais aussi égal à l'inflation si l'on tient à faire supporter un coût minimum à l'emprunteur 		
Type	Mise en œuvre	Résultats
Rupture	Immédiat	Court Terme

Annexe N°3 : Liste des propositions du rapport Athling Management sur le crédit renouvelable réalisé pour le CCSF

Proposition N°01 : Disposer de statistiques cohérentes sur le crédit renouvelable

Proposition N°02 : Revoir le dispositif juridique relatif au crédit à la consommation à l'occasion de la transposition de la DCC dans un objectif d'allègement et de simplification

Proposition N°03 : Garantir que le remboursement permette un amortissement minimum du crédit

Proposition N°04 : Revoir les catégories de crédits à la consommation et les règles de calcul du taux d'usure

Proposition N°05 : Élaborer un guide de bonnes pratiques en matière de publicité relative au crédit renouvelable

Proposition N°06 : Harmoniser le vocabulaire utilisé en lien avec le crédit renouvelable

Proposition N°07 : Donner des éléments factuels de comparaison

Proposition N°08 : Limiter les sollicitations Prospect / Client

Proposition N°09 : Mettre en place un cursus de formation au crédit du vendeur en magasin

Proposition N°10 : Prévoir dans le cursus scolaire des enseignements sur la gestion budgétaire

Proposition N°11 : Disposer d'une fiche récapitulative des conditions financières et des principes de fonctionnement du crédit

Proposition N°12 : Revoir le dispositif juridique relatif au relevé périodique pour améliorer sa lisibilité

Proposition N°13 : Lancer une étude quantitative sur les dossiers de surendettement afin de mieux appréhender le phénomène et les mesures à prendre

Proposition N°14 : Mettre des seuils d'alerte pour s'assurer du fonctionnement normal d'un compte de crédit renouvelable et anticiper les difficultés potentielles

Proposition N°15 : Rendre obligatoire la fermeture de comptes de crédit renouvelable lors d'un rachat de crédit

Annexe N°4 : Démarche de travail retenue

La rédaction du Livre Vert a été entièrement prise en charge par **Athling/Management**. Des experts externes ou des professionnels du secteur bancaire (ou non) ont été sollicités pour alimenter les réflexions. La liste des contributeurs est jointe à la fin du livre. Le Livre Vert est construit à partir de la consolidation d'informations provenant :

- **des travaux préparatoires** du déjeuner-débat du 2 octobre 2009 sur la croissance dans les services financiers et de travaux de recherche complémentaires ;
- **d'entretiens** avec des experts et des professionnels du secteur bancaire ou d'autres secteurs d'activité autour de quatre questions ;
 - Quel est l'avenir des acteurs des services financiers spécialisés (ex. regroupement, adossement, nouveaux entrants ?)
 - Quelle serait la bonne « formule » pour le crédit immobilier (publicité, distribution, tarification, produits, octroi, recouvrement, réglementation, aides de l'Etat, fiscalité, etc.) ?
 - Quelle serait la bonne « formule » pour le crédit à la consommation (publicité, distribution, tarification, produits, octroi, recouvrement, réglementation, aides de l'Etat, fiscalité, etc.) ?
 - Quel serait le rôle de l'Etat ? Son niveau d'intervention sur ces marchés ?
- **un sondage** mené auprès de professionnels ou du grand public fin octobre 2008 ;
- **des échanges favorisés** par la mise en ligne récente du blog www.bathlingfinance.com ;
- des articles de la presse spécialisée ou des ouvrages thématiques ;
- **des échanges** lors de la présentation du 16 décembre 2008 des premiers résultats des travaux, ou lors de la publication de deux notes de synthèse intermédiaires ;
- **des productions** de cinq contributeurs.

Les contributeurs

Les contributeurs qui ont apporté une production écrite sont mentionnés **en gras**. Ceux dont nous avons repris les interventions lors des dernières éditions de nos déjeuners-débats sont signalés *en italique*.

Les fonctions indiquées entre parenthèses sont celles en vigueur au moment de l'entretien.

Liste des contributeurs

- Monsieur Michel Aglietta
- Monsieur Philippe Audebert
- *Monsieur Denis Auguin (entraîneur du groupe Elites et d'Alain Bernard)*
- *Monsieur Serge Bayard*
- Monsieur Jean Beaujouan
- Monsieur Philippe Blandinières
- **Monsieur Nicolas Bouzou**
- Monsieur Pascal Brouard
- **Monsieur Patrick Castex**
- Monsieur Bernard Cathelat
- Monsieur Cyrille Chartier-Kastler
- Monsieur Guy Clément
- Monsieur Benoît Coqueval
- Monsieur Thomas de Bourayne
- Monsieur Laurent de Lustrac
- Monsieur Fabrice Denoual
- Monsieur Hervé Dineur
- Monsieur Jean-Marc Eichner
- Monsieur Jean-François Gautier
- Madame Rosa-Maria Gelpi
- Monsieur Jean-Yves Godard
- Monsieur Damien Guermonprez
- Monsieur Jérôme Guillemard
- **Monsieur Paul Jorion**
- Monsieur Jean-Louis Kiehl
- Monsieur François Langlois
- Monsieur Michel Lecomte
- Monsieur Philippe Lemoine
- Madame Chantal Lory
- Monsieur Claude Mandil
- Monsieur Frédéric Mazurier
- Madame Marie-Hélène Meunier

- Monsieur Jean-Claude Nasse
- Madame Françoise Palle-Guillabert
- *Monsieur Olivier Pastré*
- Monsieur Nicolas Pécourt
- **Monsieur Pascal Perri**
- Monsieur Michel Philippin
- Monsieur Damien Pihen
- Monsieur Xavier Pousset
- Monsieur Dominique Prieto
- **Monsieur Yves Riedrich**
- Monsieur Etienne Rigal
- Monsieur Jean-Pierre Rochette
- *Monsieur Dominique Roux*
- Monsieur Claude Sadoun
- Monsieur Philippe Saillard
- Madame Catherine Sainz
- Monsieur Bruno Salmon
- Monsieur Eric Spielrein
- Monsieur Hervé Varillon

Liste des entités

- Agence Internationale de l'Energie (AIE)
- AON France
- Association Française des Sociétés Financières (ASF)
- **Asterès**
- Banque Accord
- BNP Paribas
- BNP Paribas Personal Finance
- **Cabinet PNC**
- Caisse Nationale des Caisses d'Epargne
- Centre de Communication Avancée (CCA)
- Cercle des nageurs d'Antibes

- Cofidis S.A.
- Countrywide
- Crédit Agricole Consumer Finance
- Crédit Agricole Leasing
- Crédit Immobilier de France
- Crédit Municipal de Paris - Banque
- Crésus
- Direxi
- Emmaüs
- F&F Assurances
- Faurecia
- GE Money Bank
- KPMG Audit
- La Banque Postale
- LaSer Cofinoga
- PNC
- Renault Crédit International Banque
- Société Financière Carrefour
- Société Générale - Direction des Services Financiers Spécialisés
- Tribunal de Grande Instance de Lyon
- *Université Paris VIII*
- Université de Paris-X Nanterre
- **Université Paris-Dauphine**
- **Université UCLA**

Bibliographie

Aglietta Michel, *La crise, Pourquoi en est-on arrivé là ? Comment en sortir ?*, Michalon, 2008

Aglietta Michel, Rigot Sandra, *Crise et rénovation de la finance*, Odile Jacob, 2009

Alessi Lucia, Detken Carsten, '*Real time*' early warning indicators for costly asset Price Boom/Bust cycles a Role for global liquidity, European Central Bank, Working paper series, n° 1039, March 2009

Anderson Chris, *Free! Entrez dans l'économie du gratuit*, Pearson, 2009

Anderson Chris, *La longue traîne*, Pearson, 2007

Arthus Patrick, Virard Marie-Paule, *Globalisation Le pire est à venir*, La découverte, 2008

Attali Jacques, *La crise, et après ?*, Fayard, 2008

Athling Management, Etude pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), *Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France*, décembre 2008

Baudin Louis, *Le crédit*, Fernand Aubier, 1934

Beckwith Harry, *Vendre l'invisible*, Editions AdA, 2001

Beralian Claude, *Crise, Le pire est à venir*, Editions de La lagune, Enghien-les-bains, 2008

Bocara Paul, *Transformation et crise du capitalisme mondialisé, quelle alternative ?*, coll. Espere, vol. 8, Le temps des cerises, Pantin

Bouthinon-Dumas Hugues, *La directive sur les services de paiement et la concurrence entre les établissements de paiement et les banques*, Revue Trimestrielle de Droit Commercial, mars 2009

Brousseau Eric, *Confiance ou contrat, Confiance et contrat*, dans *Confiance et rationalité*, INRA, 2000

Cabrillac Rémy (sous la direction de), *Dictionnaire du vocabulaire juridique*, Litec, 2002

Chatriot Alain, *Protéger le consommateur contre lui-même, La régulation du crédit à la consommation*, 20ème siècle, revue d'histoire, Juillet-Septembre 2006

Chevallier Marc, *Pourquoi les français trouvent la vie chère ?*, Alternatives économiques, octobre 2006, n°251

Cohen Daniel, *La prospérité du vice*, Albin Michel, 2009

Colman Bruno, Samson Chantal, *2008 L'année du Krach, Premiers enseignements d'une crise...*, Larcier, 2009

Drancourt Michel, *Une force inconnue le crédit*, Hachette, 1961

Duhaim Gérard, *Une vie à crédit*, Les Presses de l'Université Laval, 2003

Durance Alain, *Le financement du logement*, Litec, 2007

Durand Henri, *L'abondance à crédit*, Seuil, 1966

Frankin Benjamin, *La science du bonhomme Richard*

Forum d'Action Modernités, *Vers un autre monde économique*, Descartes & Cie, 2009

Galbraith John Kenneth, *Economie hétérodoxe*, Opus Seuil, 2007

Gelpi Rosa-Maria, Julien-Labruyère François, *Histoire du crédit à la consommation*, La découverte, 1994

Gloukoviezoff Georges (sous la direction de), *Exclusions et liens financiers, L'exclusion bancaire des particuliers, Rapport du Centre Walras 2004*, Economica, 2005

Halévy Marc, *Economie(s) immatérielle(s)*, Dangles, 2009

Heiderich Didier, *L'esprit Wei-ji*, Magazine de la Communication de Crise et Sensible N°11, 2006

- Heinberg Richard, *Pétrole, la fête est finie !*, Editions Demi-Lune, 2008
- Huete Luis Maria et Maestroni Myruam, *Intelligence émotionnelle, services et croissance*, Maxima, 2009
- Jarrosson Bruno, *Vers l'économie 2.0*, Eyrolles, 2009
- Jorion Paul, *La crise, des subprimes au séisme financier planétaire*, Fayard, 2008
- Krugman Paul, *Pourquoi les crises reviennent toujours*, Seuil, 2009
- Le cercle des économistes, Lubochinsky Catherine (sous la direction de), *Les marchés financiers dans la tourmente : le défi du long terme*, PUF, 2009
- Leconte Pierre, *La grande crise monétaire du XXIème siècle a déjà commencé !*, Jean-Cyrille Godefroy, 2007
- Lemoine Philippe, *La Nouvelle Origine*, Nouveaux Débats Publics, 2007
- Lescure J., *Des crises générales et périodiques de surproduction*, Domat-Montchrestien, 1932
- Lombard Didier, *Le village numérique mondial*, Odile Jacob, 2008
- Luhman Niklas, *La confiance, Un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Economica, 2006
- Medium (Association), *L'argent maître*, Médium, 2008
- Meslier Claude Pierre, *Tout à crédit*, Le Livre de Poche, 1967
- Moati Philippe, *L'économie des bouquets*, L'aube, 2008
- Moati Philippe, Rochefort Robert, Rapport, *Mesurer le pouvoir d'achat*, La documentation française, 2008
- Mouillart Michel, *L'observatoire du crédit aux ménages*, enquête novembre 2008
- Orléan André, *La théorie économique de la confiance et ses limites*, in La confiance en question, cahiers de socio-économie, L'Harmattan, 2000
- Perret Bernard, *Le capitalisme est-il durable ?*, Carnets Nord, 2008
- Perri Pascal, *La bataille du pouvoir d'achat*, Eyrolles, 2008
- Perri Pascal, *Toujours moins cher*, Les Editions de l'Atelier, 2006

Piedelièvre Stéphane, *Le crédit à la consommation*, Revue Trimestrielle de Droit Civil, février 2008

Reilla Ludovic, Mémoire, *La directive de paiement et l'Europe des moyens scripturaux*, Master 2 Droit bancaire et financier, Faculté de Droit de Montpellier, 2009

Ramonet Ignacio, *Le krach parfait, crise du siècle et refondation de l'avenir*, Galilée, 2009

Routier Richard, *Le prêt entre particuliers sur internet : un financement alternatif ?*, Recueil Dalloz, Dalloz, 2008

Schumpeter Joseph, *Théorie de l'évolution économique*, 1911

Schumpeter Joseph, *History of Economic Analysis*, Allen and Unwin, 1963

Sen Amartya, *L'économie est une science morale*, 2001

Sérieyx Hervé, *Confiance mode d'emploi, Comment restaurer la confiance ?*, Maxima, 2009

Service des études économiques et de la prospective délégation, *L'évolution du pouvoir d'achat des ménages, mesures et perception*, Sénat, décembre 2006

Sharma Sunil, *Peut-on prédire les crises économiques ?*, Finances et Développement, juin 1999

Tvede Lars, *Psychologie des marchés financiers*, Séfi, Québec, 2008

Volle Michel, *Prédation et Prédateurs*, Economica, 2008

Waechter Philippe, Martial You, *Subprimes, la faillite mondiale ?*, Alphée, 2008

Wette Hildegard C., *Collatéral in Credit Rationing in Markets with Imperfect Information*, 1981, The American Economic Review, 1983

Nous contacter

Pierre Blanc, Michel Husson, Associés

Tél. : **+33 (0) 1 41 12 08 80**

Fax : **+33 (0) 1 47 71 00 76**

Mobile : **+33 (0) 6 14 68 75 79**

E-mail : **pblanc@athling.com**

Internet : www.athling.com | blog : www.bathlingfinance.com

Adresse : **132 Bureaux de la Colline, Saint-Cloud Cedex (92 213)**

Conception Couverture : Franck Chanelière

Ce **Livre Vert** est un essai de prospective **centré sur le crédit aux particuliers en France**. Il s'agit de se projeter dans une période où, par construction et par nécessité, l'urgence prime sur le moyen et sur le long terme. L'objectif de ce **Livre Vert** est de traiter de questions très opérationnelles, c'est-à-dire de se concentrer sur le quotidien des acteurs du crédit aux particuliers et de leurs clients. Son contenu se situe à un niveau que l'on peut qualifier de **nanoéconomique**.

Cabinet de conseil en stratégie et management, **Athling Management** intervient sur le secteur bancaire et, plus particulièrement, **auprès de spécialisés des services financiers**. Nos consultants réalisent des missions de conseil de direction générale ou opérationnelles en immersion complète au sein des équipes des directions pour lesquelles nous travaillons.

Athling *Management*