

Un Français Outre-Manche

Directeur général de Creation, filiale de Cofinoga à Birmingham, Benoît Cavelier vit depuis deux ans en Angleterre. Loin de voir ses collègues britanniques comme d'irréductibles anti-européens, il est convaincu qu'une compréhension mutuelle est possible...

L'Europe du sens :
4^{es} Rencontres nationales
des partenaires juridiques
de Cofinoga,
le 21 septembre.



AUDIENCE :
Pour quelles
raisons avez-vous décidé de vous
expatrier à Birmingham ?

BENOÎT CAVELIER : Je suis entré chez Cofinoga en 1989 pour y mener une carrière essentiellement financière. Il y a trois ans, j'ai intégré le département international de la société. Lorsque Creation a été rachetée par Cofinoga, je suis parti à Birmingham avec mon épouse et mes enfants pour prendre la direction des finances et du risque. Il y a neuf mois, je suis devenu directeur général.

Comment se passe cette intégration franco-britannique ?

Plutôt bien... Quand je suis arrivé chez Creation, j'étais le seul Français. L'idée de Cofinoga était de rechercher une osmose entre les deux cultures, et non d'imposer un diktat français. Aujourd'hui, il n'y a que quatre expatriés dans toute la filiale, qui emploie cent personnes au total ; je suis toujours le seul Français à siéger au comité de direction générale ! En deux ans, nous avons réussi à nous comprendre et à trouver un mode de travail commun. → suite page 2

le magazine des partenaires juridiques de Cofinoga

audience

DE COFINOGA

trimestriel n° 17 . juillet 2001

ENTRETIEN AVEC VLAD CONSTANTINESCO

Une charte pour l'Europe

Pour Vlad Constantinesco, la Charte européenne des droits fondamentaux est le premier texte qui apporte à l'Europe une véritable identité communautaire.

Qu'est-ce que la Charte européenne des droits fondamentaux apporte de plus à l'édifice législatif européen ? On peut se demander si un texte supplémentaire était nécessaire pour garantir les droits fondamentaux alors qu'il en existe déjà beaucoup, en droit tant national qu'international, des Constitutions des États membres à la Déclaration universelle des droits de l'homme. Pour n'en citer qu'un au plan régional et européen, quarante et un États adhèrent à la Convention européenne des droits de l'homme et à son mécanisme juridictionnel, la Cour européenne des droits de l'homme. De plus, l'Union et la Communauté européennes respectent déjà les droits fondamentaux. Pour preuve récente, la procédure de l'article 7 du Traité de l'Union européenne, introduite par le traité d'Amsterdam, permet de suspendre les droits d'un État qui ne s'y plierait pas. Malgré cette abondance, la Charte n'est pas une simple redondance : au contraire, elle affirme l'identité propre de l'Union en matière de droits fondamentaux, en permettant de les rendre visibles et de les garantir. Sa justification essentielle est de proclamer, autour de six grands chapitres – dignité, liberté, égalité,

solidarité, citoyenneté et justice – des droits non seulement essentiels mais nouveaux et modernes, comme le droit à l'intégrité de la personne, la protection du génome humain, la protection contre les risques liés aux progrès de la médecine et aux biotechnologies, la protection des données personnelles, etc.

Cette Charte mènera-t-elle à une Constitution, dont elle pourrait être le préambule ou le titre 1 ? La perspective constituante est une préoccupation de l'Union européenne et de beaucoup de ses États membres. Le devenir de cette Charte pourrait, en effet, prendre la forme d'une sorte de préambule d'une Constitution européenne, articulé autour de certaines valeurs fortes. À l'horizon proche, à l'échéance de 2004, se discuteront une série de questions sur la délimitation des compétences, la simplification des traités, le rôle des Parlements nationaux, qui ont une dimension constitutionnelle incontestable, et parmi lesquelles figure explicitement le statut de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Sera-t-elle une référence pour la Cour de justice des Communautés européennes mais aussi pour d'autres instances ? Assurément ! Pour preuve, la Charte est déjà mentionnée par le Tribunal de première instance. Cela démontre bien qu'il ne s'agit pas d'une charte purement déclaratoire. Peu à peu, la Charte va se répandre dans les instances juridictionnelles : elle a vocation à être mise en œuvre à la fois par les juges nationaux et par le juge communautaire. ■



VLAD CONSTANTINESCO, PROFESSEUR DE DROIT PUBLIC ET DE SCIENCES POLITIQUES À SCIENCES PO STRASBOURG (UNIVERSITÉ ROBERT-SCHUMAN).

Reco une néc

Le passage à l'euro fiduciaire chez Cofinoga sera effectif dès cet automne, tandis que la plupart des professions de justice basculeront le 1^{er} janvier 2002. L'entreprise prépare la transition pour amortir ces décalages de calendrier. L'objectif : éviter les incidences économiques sur le recouvrement.

Passer à l'euro dès novembre prochain ?

Cofinoga s'y est engagé. Depuis plusieurs mois, sa stratégie euro fait l'objet d'un vaste programme de sensibilisation de ses clients et de ses différents partenaires. Dossiers de clients, relevés de compte et contrats de crédit n'attendent pas la fin de l'année pour basculer. Moyennant quelques précautions (voir encadré), la conversion ne devrait donc pas poser de problèmes majeurs.

Reste la question du recouvrement...

Dans ce domaine, un certain nombre de problèmes potentiels apparaissent. Pour y parer, les services de contentieux des grandes entreprises de crédit à la consommation ont engagé une politique de concertation auprès des professions directement concernées (avoués, avocats, huissiers de justice) et des organismes professionnels les représentant.

L'objectif ? Évaluer les obstacles techniques liés à la transition et tenter d'harmoniser les étapes du passage à l'euro. « Nous avons organisé cinq conventions régionales en avril et en mai, explique Pierre Bertrand, responsable du recouvrement judiciaire de Cofinoga. Nous avons également adressé un questionnaire à tous les huissiers de justice de notre réseau pour évaluer les difficultés susceptibles de se poser au moment du passage à l'euro, tout particulièrement en ce qui concerne l'informatique. »

EN BREF

GO SPORT DANS LE RÉSEAU

Cofinoga a signé un accord de partenariat avec Go Sport, deuxième groupe européen d'accessoires et de vêtements de sport, filiale du groupe Rallye. Depuis le mois d'avril, les 104 magasins Go Sport en France acceptent les cartes du réseau Cofinoga et délivrent la carte Go Sport-Cofinoga. Ces nouveaux porteurs bénéficient ainsi de la « dimension réseau » et de tous les services associés, tel le programme de fidélisation Points Ciel. Dans un avenir proche, la carte Go Sport sera développée par les filiales de Cofinoga en Belgique et en Pologne.

COFINOGA SE LANCE DANS L'IMMOBILIER AVEC ENTENIAL

Cofinoga vient de signer un protocole d'accord avec Entenial, banque spécialiste du financement immobilier et patrimonial. Objectif commun : croiser les offres proposées aux clients de Cofinoga et d'Entenial. À terme, il s'agira de proposer aux clients titulaires de la carte Cofinoga des offres de financement immobilier et aux clients d'Entenial des offres PPC et PPR. Ce partenariat s'inscrit dans l'enjeu stratégique de Cofinoga de prendre position sur le marché du crédit en direct auprès de nouvelles clientèles.

POINTS CIEL AVEC YANNICK NOAH

Plus de 400 adhérents à Points Ciel, le programme de fidélisation de Cofinoga, ont assisté, en mai dernier au Zénith, au « tennis-concert » organisé par l'association Les Enfants de la Terre, de Marie-Claire et Yannick Noah. Ils continuent ainsi à manifester leur soutien à cette association, dont ils sont les premiers donateurs. À ce jour, les dons s'élèvent à 3 millions de francs et ont permis d'accueillir dans les « maisons tendresse » vingt-six enfants sans foyer durant un an.

→ Comme Cofinoga, Creation propose des cartes privatives et des offres générales de crédit à la consommation. Le cadre réglementaire est sensiblement différent, notamment parce que le taux d'usure n'existe pas de ce côté-ci de la Manche. Cela modifie bien sûr notre appréhension du marché. Néanmoins, on trouve de nombreux points de similitude sur les problèmes et les questions qui se posent ; seules les réponses diffèrent...

L'euro dans quelques années...

Quelles différences constatez-vous au quotidien dans les habitudes de travail ?

Les règles de management restent les mêmes : fixer des objectifs, déléguer, faire le point régulièrement... Mais le travail est beaucoup moins réglementé en Grande-Bretagne qu'en France (le projet de réglementation sociale européenne donne lieu actuellement à des débats passionnés au Royaume-Uni). En fait, ce qui diffère le plus, ce sont les horaires : les Anglais commencent leur journée assez tôt, entre 8 heures et 8 h 30, et se passent de la longue pause du déjeuner chère aux Français : ils achètent un sandwich, mais ils n'arrêtent pas de travailler, et il est possible de « caler » des réunions à midi ou à 13 heures. En revanche, ils terminent généralement leur journée entre 17 h 30 et 18 heures, car ils ont besoin d'avoir une « vie après le bureau ». Il faut

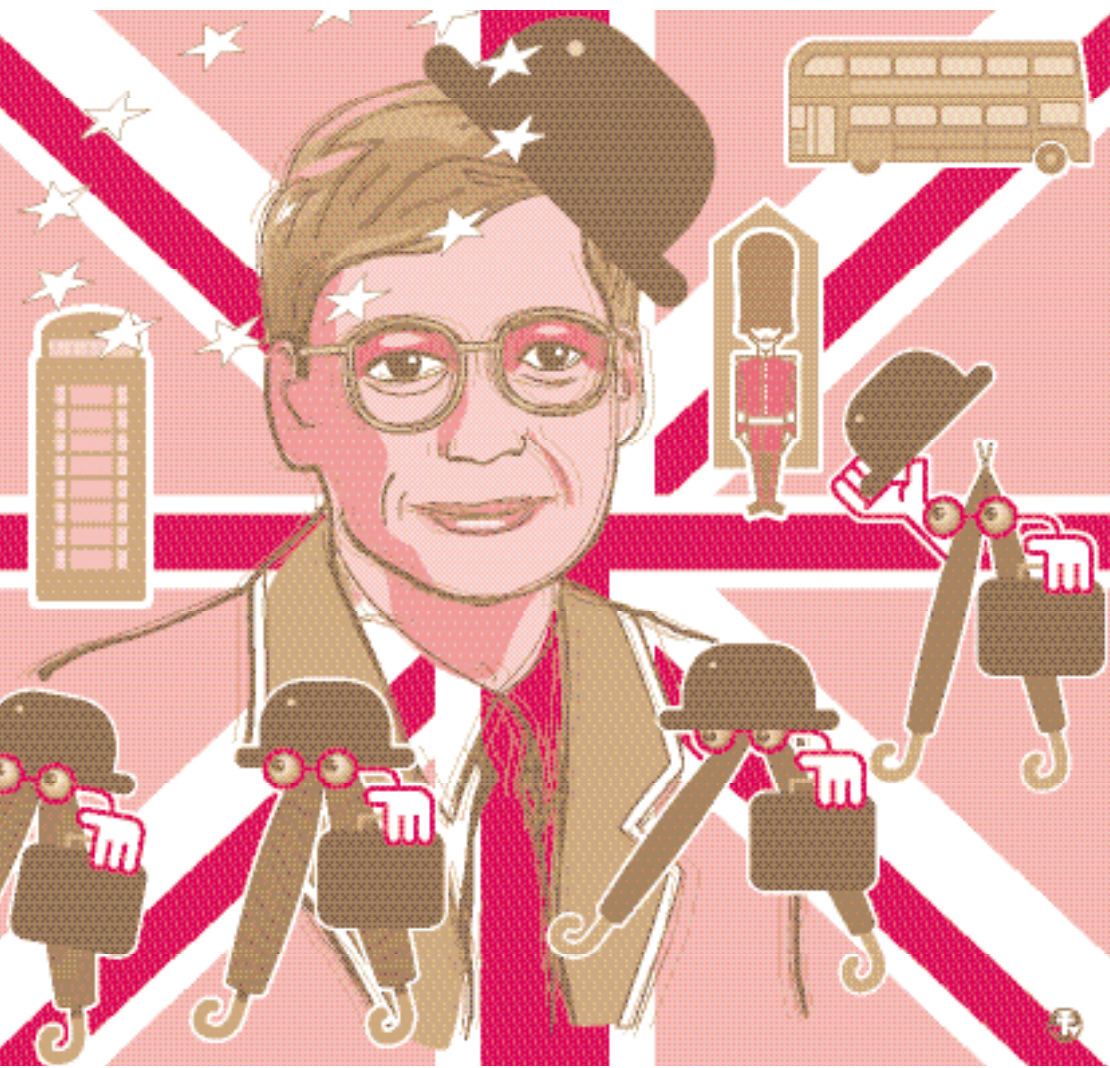
reconnaître qu'ils se débrouillent plutôt mieux que nous pour concilier vie professionnelle et vie personnelle ! **Est-il vrai qu'il est conseillé d'aller au pub avec ses collègues après le travail ?** Cela n'est pas indispensable, mais c'est bien d'y aller de temps en temps. Après tout, c'est plutôt sympathique...

L'euro est-il un sujet de discussion ?

Les gens sont partagés, à l'instar des pouvoirs publics. À vrai dire, la question ne passionne pas les foules : un peu comme dans le reste de l'Europe, les « citoyens ordinaires » ont du mal à appréhender concrètement les enjeux que représente l'euro. Mais cette absence d'intérêt est encore plus visible en Grande-Bretagne. Dans la zone euro, les choses vont changer dans quelques mois avec le passage à la monnaie unique, mais en Grande-Bretagne, il faudra encore attendre quelques années... ■

Creation, l'alter ego

Creation Financial Services (CFS) est un établissement de crédit britannique acquis en 1999 par Cofinoga et la BNP (qui vient de revendre ses parts à Cofinoga). Creation emploie 100 personnes et sous-traite l'ensemble de sa gestion opérationnelle : son activité équivaut donc à celle qu'assurerait un effectif de 400 à 500 personnes.



Ouvrement et euro essaire harmonisation



De fait, le changement de monnaie soulève une question d'ordre technique : les études seront-elles prêtes à gérer l'euro avec les logiciels adéquats en temps et en heure ? Selon Pierre Bertrand, rien n'est moins sûr : « Dans 90 % des cas, nous le savons, les fournisseurs de logiciels se sont engagés à assurer la transition technique. Mais nous restons inquiets quant à leur faculté de réagir dans un laps de temps très court. »

Si toutes les études passent à l'euro le 31 décembre 2001, il sera en effet difficile d'adapter les logiciels en une journée. D'où les risques de retards sur la date de transition. « Nous espérons que les études vont échelonner cette étape sur plusieurs jours. »

Une seconde question, plus sensible, porte sur la date de transition. La Chambre nationale a en effet demandé aux huissiers de justice de suivre les consignes gouvernementales, c'est-à-dire d'effectuer un passage à l'euro le 1^{er} janvier 2002, tandis que **Cofinoga, comme ses concurrents, anticipe sur ce calendrier.** « Les dossiers envoyés auprès des tribunaux risquent d'être libellés pendant deux mois dans des monnaies différentes : en euros, du côté de notre groupe dès le mois de novembre ; en francs jusqu'à la fin de l'année, du côté des professions judiciaires. »

Illustration : Eric Cichacki

Le risque ? Que les tribunaux, face à des dossiers formulés dans des monnaies différentes, décident de renvoyer les affaires après le 1^{er} janvier 2002, date à laquelle l'euro deviendra la valeur de référence. « Le sujet est sensible dans la mesure où il n'y a guère d'indulgence à attendre de la part des tribunaux, affirme Pierre Bertrand. Et nous savons par expérience que le retard dans ce domaine n'est jamais rattrapé, ce qui aura inévitablement des conséquences sur la réalisation des objectifs, avec un manque à gagner évident. »

Ces questions ont été abordées et débattues le 20 juin, lors d'une réunion des responsables de contentieux des sociétés financières, à laquelle participait la Chambre nationale des huissiers. Une seconde session est programmée en novembre. Cofinoga en attend des éclaircissements avec l'espoir que chacun soit en mesure de travailler, le plus tôt possible, en euros... ■

Des études aux tribunaux, trouver le consensus.

L'ENGAGEMENT EURO DE COFINOGA

VIRGINIE BUSNEL, responsable du programme euro chez Cofinoga, explique la stratégie du groupe.

« Après une longue étape de sensibilisation à l'euro, Cofinoga vient d'entrer dans la phase opérationnelle de la transition. Depuis le 1^{er} juin, les relations avec les fournisseurs se font en euros. Dès novembre, nous passons en "euro majeur" : les relevés des clients seront libellés en euros, au même titre que les dossiers d'ouverture de crédit. Bien sûr, jusqu'au 1^{er} janvier 2002, les achats dans les magasins pourront continuer à se faire en francs. Cofinoga garde donc une politique de "bilinguisme" s'agissant de monnaies : les transactions se feront en francs comme en euros et la contre-valeur sera mentionnée dans les relevés. »

LES PRINCIPES

L'engagement euro de Cofinoga
Cofinoga a adhéré à la charte de l'Association française des sociétés financières, Euro-conversion-confiance. Un code de bonne conduite par lequel l'entreprise s'engage à respecter un certain nombre d'engagements.

Prêts échancés

- L'assurance d'une conversion respectant strictement les règles de conversion pour les prêts personnels et les crédits affectés à l'achat d'un bien mobilier ou immobilier (financements à durée déterminée remboursée par échéances).
- L'assurance de respecter l'une des deux méthodes de conversion généralement admises (capital restant dû ou échéance). Cofinoga s'engage à informer ses clients du moment et des modalités de la conversion.

Crédits renouvelables (modalités particulières)

- La garantie d'une information préalable sur les modalités du passage à l'euro des contrats de crédit renouvelable. Cofinoga s'engage à faire figurer sur ses relevés périodiques d'opérations, au plus tard au mois d'octobre 2001, le montant et les modalités du passage à l'euro du compte renouvelable du client.
- Le respect de la transparence lors de

la conversion des contrats.

Cofinoga s'engage à informer ses clients sur les solutions de conversion qu'il proposera : soit la conversion stricte des montants contractuels, soit la possibilité de modifier certains montants pour obtenir des montants « ronds » en euros.

- Si la conversion du contrat coïncidait avec la modification d'un élément tarifaire, cette modification serait clairement proposée au client. Cofinoga s'engage à ce que toutes ces informations soient clairement mises en évidence sur tous les supports de communication adressés aux clients.

Paiements erronés

- Cofinoga s'engage à examiner avec bienveillance, jusqu'à fin janvier 2002, les cas individuels d'anomalie qui seraient consécutifs à une confusion dans la conversion.

Le contrôle du respect de ces engagements est soumis à l'appréciation du médiateur de l'ASF.

L'alternative européenne

La Commission européenne lance un réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges afin de renforcer la confiance des consommateurs.

« La prospérité des marchés repose sur la confiance. [...] Des méthodes de résolution rapides, efficaces et peu onéreuses des litiges sont nécessaires au développement d'un véritable marché paneuropéen des services financiers de détail », déclarait récemment Frits Bolkestein, commissaire européen chargé du Marché intérieur. La difficulté d'obtenir une possibilité de recours extrajudiciaire constitue de fait un obstacle au développement des prestations transfrontalières, en particulier dans le secteur des services financiers. D'où les initiatives de la Commission européenne pour améliorer l'accès des consommateurs à la justice par des modes de règlement des conflits plus souples que les procédures judiciaires : la plupart des litiges de consommation se caractérisent en effet par la faible valeur économique des transactions relativement au coût d'une procédure judiciaire. Aujourd'hui, des moyens autres que les voies traditionnelles des tribunaux existent (tels l'arbitrage, l'évaluation précoce et neutre, l'avis d'experts, la médiation et la conciliation), dont les consommateurs peuvent se servir pour faire valoir leurs droits en cas de litige de consommation. Une recommandation de 1998 (n° 98/257/C) concerne « les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ». L'idée : permettre l'intervention active d'une tierce personne, dont le rôle consiste à proposer ou à imposer une solution dans les procédures qui mènent à un règlement du litige.

Mise en place d'un réseau extrajudiciaire

La Commission a également commencé à lutter contre les obstacles liés à l'obtention d'informations et à l'accès aux organes extrajudiciaires de résolution des litiges, en mettant en place un réseau extrajudiciaire européen (réseau EJE), destiné à fournir des informations et une aide pratique aux consommateurs choisissant ce type de procédure. Elle a également créé des réseaux sectoriels spécifiques venant compléter le réseau général en offrant une aide et des conseils spécialisés. Mais surtout, elle a lancé, le 1^{er} février 2001, un réseau pour le règlement non contentieux des litiges dans le secteur des services financiers, afin d'aider les entreprises et les consommateurs du marché intérieur à résoudre rapidement leurs différends, en évitant dans la mesure du possible une action en justice. Ce réseau, baptisé FIN-NET (Financial Services Complaints Network), vise notamment à faciliter la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dans le cas où le prestataire de services est établi dans un autre État membre que celui où réside le consommateur. Il relie les dispositifs alternatifs de résolution des litiges (DAR), qui sont chargés, au niveau national, de la résolution extrajudiciaire des plaintes concernant les services

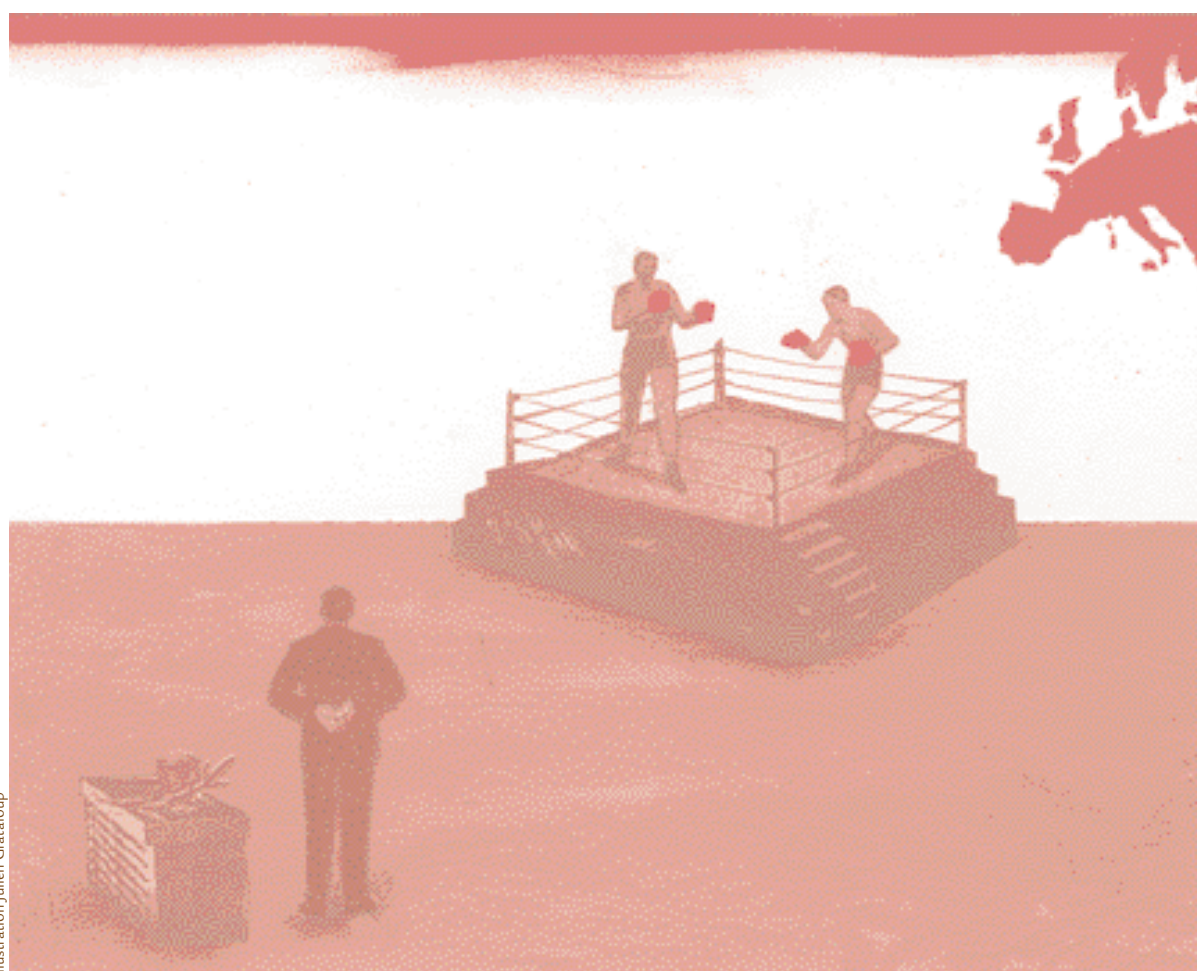


Illustration Julien Grataloup

financiers, en vue de former un réseau couvrant l'ensemble de la communauté. Le réseau regroupe plus de trente-cinq organes nationaux, qui chapeautent des services financiers (médiateurs des secteurs de la banque et des assurances) ou bien règlent les litiges de consommation en général (chambres de recours pour les consommateurs). Les services internet en ligne comme hors ligne sont eux aussi concernés. En raison de la variété et de la sophistication des services proposés aux consommateurs européens, les DAR permettent d'éviter une procédure judiciaire souvent longue, coûteuse et aléatoire et répondent à une demande croissante. Ils ne se substituent pas à l'action en justice mais offrent une alternative, le consommateur pouvant toujours avoir recours aux tribunaux.

Le réseau FIN-NET permet au consommateur d'accéder à une possibilité de recours extrajudiciaire même lorsque le prestataire de services n'est pas couvert par l'organe de résolution des litiges compétent dans son pays de résidence. Dans ce cas, le requérant est mis en contact par le biais du DAR de son pays avec celui où est établi le prestataire de services. Cette coopération entre États offre l'avantage d'intensifier les échanges d'informations entre organes de recours et par conséquent de résoudre les litiges transfrontaliers plus rapidement et efficacement. L'expansion économique dans le marché intérieur suppose qu'une part croissante des activités des consommateurs ne se limite pas à leur État. Cette évolution ira vraisemblablement s'accroissant avec l'introduction de l'euro et l'utilisation des nouvelles technologies. ■

Élargir les possibilités de recours

Après la recommandation 98/257/CE, une nouvelle recommandation de la Commission tente d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et de promouvoir leur confiance. Il s'agit de la recommandation 2001/310/CE du 4 avril 2001, relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation. Cette recommandation introduit une catégorie de nouveaux systèmes de résolution des litiges, qui consiste à faire appel à une tierce personne chargée de faciliter la résolution des litiges de consommation en rapprochant les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord. Une mission de conciliation qui introduit encore d'autres possibilités de recours extrajudiciaires.