

Les voies de l'e-commerce

Nées des nouvelles technologies, de nouvelles approches, comme le « permission marketing », font évoluer la gestion des flux clientèle à distance. Interview de Jean-Yves Granger, directeur Prospective et Nouvelles Offres de Cofinoga.

a

UDIENCE : Comment Cofinoga utilise les nouvelles technologies dans sa stratégie commerciale ?

JEAN-YVES GRANGER : Cofinoga n'a pas attendu le développement de l'Internet pour proposer un choix de médias interactifs le plus large possible. Les services proposés vont de la consultation de comptes à la possibilité de retraitage (nouvelle

demande de financement dans la limite du crédit du client). Nous avons une stratégie « multicanal » : nous utilisons la plupart des médias interactifs. Le premier reste bien sûr le téléphone, avec un service de réponse vocale. Mais il y a aussi le Minitel et les DAB [distributeurs automatiques de billets]. Ces trois outils, classiques, représentent 30 % du volume des retirages financiers. Enfin, il y a l'Internet. Nous jouons sur leur interconnexion.

→ suite page 2

audience

le magazine des partenaires juridiques de Cofinoga

DE COFINOGA

Trimestriel n° 18 . Novembre 2001

ÉDITO DE JEAN-MARC GUILLEMBET

Le crédit en débat

Pour faire la place à un vrai débat de réflexion sur le crédit à la consommation, *Audience* ouvre les pages de ses prochains numéros à une série d'articles sur ce thème.

à la différence d'autres pays européens, la France a longtemps entretenu avec le crédit des relations ambiguës, dans lesquelles se mêlaient de façon confuse une méconnaissance des circuits économiques, un inconscient collectif qui a fait de l'argent un tabou et un vieux fond de culture judéo-chrétienne mal assimilée. Il est vrai que l'intégration dans notre système scolaire d'une culture socio-économique ainsi que la vulgarisation par les médias de certains principes économiques ont quelque peu élargi la vision par l'opinion publique des mécanismes généraux du crédit.

Et pourtant, le crédit à la consommation reste entouré de beaucoup de réserves et se trouve contraint d'évoluer dans un contexte polémique qui prend souvent une tournure excessive sinon passionnelle.

Il nous est donc apparu nécessaire de vous apporter une contribution sereine et rationnelle à un débat qui, hélas, n'est pas assez souvent un débat d'idées et qui, de ce fait, a par trop tendance à s'égarer dans les chemins de traverse

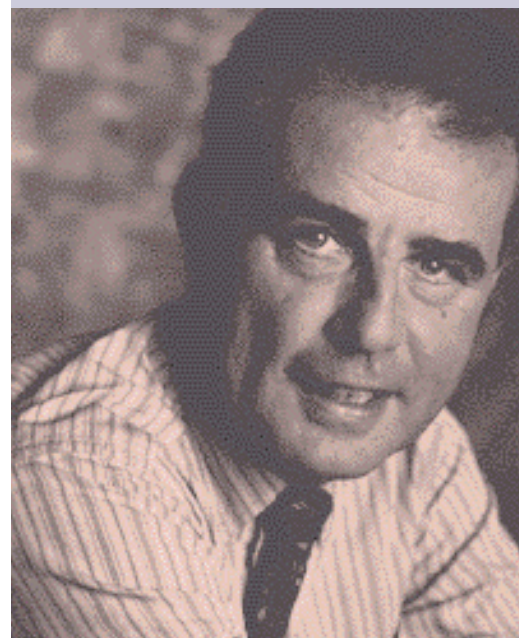
d'une simplification outrancière ou d'un manichéisme bien commode.

Cette contribution fera appel à des spécialistes des sciences humaines dans les prochains numéros d'*Audience* pour embrasser les aspects principaux du débat : économiques, sociaux, philosophiques, psychologiques et culturels.

Elle sera relayée par un forum de discussion, que nous mettrons bientôt à votre disposition sur notre site internet (www.cofinoga.com).

Pour débiter cette série d'articles, nous avons demandé à Jean-Christophe Le Duigou, économiste et syndicaliste, auteur d'un rapport remarqué sur le crédit à la consommation, de nous donner son point de vue sur la valeur économique de ce type de crédit. Je souhaite que ces contributions alimentent, par ailleurs, votre propre réflexion sur les conditions d'exercice de votre activité dans ce domaine. Vous êtes nos partenaires, et je sais, pour en avoir parlé avec vous, combien vos interrogations ou vos doutes personnels sur le sujet peuvent être avivés quelquefois par l'emphase médiatique ou par la réalité humaine qui se cache derrière un incident de paiement. Notre réponse, vous la connaissez, c'est de tout faire pour éviter la fragmentation de l'information afin de privilégier une vision globale de notre environnement.

Votre participation massive aux « Rencontres nationales » manifeste votre adhésion à cette démarche. ■



JEAN-MARC GUILLEMBET, DIRECTEUR DE LA COMMUNICATION DE COFINOGA.



Jean-Yves Granger, directeur Prospective et Nouvelles Offres.

EN BREF

PROTECTION JURIDIQUE EURO GRATUITE POUR LES CONSOMMATEURS

Avec le passage à l'euro, les consommateurs peuvent être confrontés à divers litiges avec les commerçants ou les administrations. Comment défendre ses droits ? Cofinoga et Juridica, spécialiste de l'assurance de protection juridique, offrent aux consommateurs une protection juridique euro. Ce service gratuit, offert par les enseignes partenaires du groupe, est valable douze mois. Il informe et assiste les clients de Cofinoga en cas de litige liés à leurs actes de consommation en euros.

TOP COM D'ARGENT POUR MÉDIATIS

Médiatis, société de crédit en direct de Cofinoga, a remporté le Top Com d'argent 2001 dans la section « Campagne publicitaire », catégorie « TV-cinéma », pour sa dernière campagne télévisée, réalisée par l'agence Enjoy.

TROPHÉE HERMÈS

Le partenariat de Cofinoga avec le groupe hôtelier Choice a été récompensé au titre de « Meilleur partenariat » par l'industrie hôtelière mondiale. Partenaires de Cofinoga depuis 1998, les hôtels du groupe Choice communiquent dans le catalogue *Points Ciel* et acceptent la carte Cofinoga comme moyen de paiement.

PARTENARIATS : ILS ONT SIGNÉ !

Le dernier trimestre 2001 voit Cofinoga renouveler trois accords privés sur les marchés du bricolage, de l'équipement des ménages et de la VPC. **Mr. Bricolage** renforce sa collaboration avec Cofinoga, après treize années de partenariat, par un nouvel accord prévoyant de développer la carte de crédit Soficarte. **ISOA**, fabricant d'isolation de survitrages et de fenêtres, renouvelle également son partenariat avec Sygma Banque et renonce à faire appel à d'autres sociétés de crédit en signant un contrat d'exclusivité de quatre ans. **Neckermann**, acteur majeur de la vente par correspondance en France, avec 1,4 million de clients, devient à son tour partenaire exclusif de Soficarte pour l'ouverture de crédits à la consommation.

PERSPECTIVES

“L'ende

Membre de la section des finances du Comité économique et social, représentant de la CGT, Jean-Christophe Le Duigou est l'auteur du rapport intitulé « Endettement et surendettement des ménages » (CES, 2000). À l'heure où la croissance semble faire une pause, il rappelle le rôle de multiplicateur de croissance d'un endettement maîtrisé.

Votre rapport définit un « bon endettement », par opposition au surendettement, avec lequel on fait souvent une confusion. Vous défendez une extension de l'endettement : est-ce aujourd'hui une position défendable ?

Le crédit est nécessaire pour accompagner une stratégie de croissance. L'endettement des ménages autorise l'accès à la consommation de certaines catégories sociales qui ne peuvent accumuler une épargne préalable suffisante pour des biens spécifiques. Il est par conséquent la condition du développement des marchés de plusieurs secteurs essentiels comme le logement ou l'automobile. Au plan macroéconomique, il contribue à relever le niveau de la demande par rapport à l'offre. C'est un élément de bouclage du circuit économique-financier : il permet à l'argent de circuler, de l'emprunteur au prêteur. L'endettement, s'il est maîtrisé, peut jouer un rôle de multiplicateur de financement, d'accélérateur de croissance. Il occupe ainsi une place considérable aux États-Unis.

Le système américain est-il transposable en France ?

Le modèle américain est différent : le taux de l'épargne est très faible, et les supports sont multiples. Il est aussi porteur de contradictions. L'usage du crédit, en particulier le crédit à la consommation, est pourtant considéré avec méfiance par la plupart



Photos Laure Vasconi

→ **Considérez-vous le commerce électronique comme une priorité ?**

Cofinoga ne propose pas de vente en ligne directement. Notre stratégie consiste à proposer des services.

Éviter l'envoi massif de messages

Ainsi, nous mettons à la disposition des clients le système de paiement par e-TPE ou des outils SMS [*short messages service*], qui permettent de diffuser des messages de texte vers les téléphones mobiles, ou encore la présentation sur l'Internet des offres des différents magasins.

Quelles sont les contraintes de ces technologies ?

Nous avons beaucoup réfléchi à deux aspects essentiels liés à ces technologies. D'abord, la question de la *privacy*, c'est-à-dire tout ce qui touche au respect de la vie privée des clients. À partir de l'observation de l'utilisation de la carte et de l'analyse des types d'achats effectués, nous pouvons « profiler »

un client et mieux comprendre son comportement. Il s'agit alors pour nous de ne pas dépasser les limites de la *privacy*. D'où un second aspect, que nous appelons *permission marketing*, qui consiste à demander au client son accord pour être informé. Cela évite de le harceler par des informations qu'il n'a pas cherché à obtenir et de polluer ses contacts par des messages trop agressifs. On lui demande l'autorisation de lui envoyer des informations, et de choisir ensuite lui-même celles qu'il souhaite recevoir et quand. Il peut s'agir du solde de ses comptes, mais aussi des offres de crédit ou des offres commerciales de Cofinoga ou de ses magasins partenaires. Nous cherchons ainsi à personnaliser l'offre, dans le respect de la vie privée. Cette méthode du *permission marketing* est efficace, bien plus que l'envoi massif de messages. Avec un gros avantage : elle diminue les coûts, puisqu'il y a moins de messages. Quant au client, il devient demandeur de l'information. Par exemple, selon une enquête que nous avons menée, entre 30 et 40 % de nos clients n'ont pas de problème vis-à-vis des informations par SMS, après accord. Ces deux aspects, *privacy* et *permission marketing* sont aussi importants pour nous que la sécurisation des opérations, assurée par le cryptage. ■

ttement génère de la croissance”

des auteurs économiques... On ne peut pas à la fois souhaiter la baisse des taux d'intérêt et la limitation du crédit à la consommation ! Avec des taux plus bas, les ménages comme les entreprises empruntent et consomment plus. Pour les ménages, le crédit à la consommation a pour fonction de financer l'achat soit d'un produit déterminé – sous la forme d'un contrat de crédit –, soit de biens et de services au fil des besoins, sans engagement contractuel à l'égard du prêteur ; il s'agit alors de crédits dits « renouvelables ». C'est un outil de gestion de leur budget au même titre que l'épargne. Mais, bien sûr, un endettement excessif aurait l'effet contraire et aboutirait au retour de l'inflation et de la hausse des taux d'intérêt.

Quels sont les moyens à mettre en œuvre pour mettre fin à la réticence des ménages face à l'endettement ?

Cette réticence est très ancrée dans la culture française, il existe une tradition morale critique à propos de l'argent. L'endettement est mal vu, les idées anciennes demeurent. Et la frontière entre endettement désiré et surendettement est parfois difficile à établir. Pour surmonter cette logique, il faut adopter une approche rationnelle. C'est ce qui a été fait dès les années quatre-vingt par le Comité consultatif du crédit. On est arrivé à la conclusion qu'il est vain de s'en prendre à l'endettement sous prétexte que le surendettement existe, de la même façon que ce n'est parce que la circulation automobile génère des accidents qu'il faut supprimer l'automobile. Il est plus souhaitable d'agir sur l'information du public, d'une part, en favorisant la transparence des opérations de crédit et en rétablissant la confiance, d'autre part sur les conditions d'attribution du crédit, qui demandent un développement maîtrisé, une régulation du système.

Comment permettre une meilleure connaissance de l'endettement ?

Le Conseil économique et social a fait le constat d'une insuffisance d'outils d'évaluation statistique de l'endettement des ménages en France. En raison de la mise en place d'une politique monétaire

commune et du changement de base de la comptabilité nationale, il n'y a plus de publication officielle sur le détail des crédits aux ménages depuis plusieurs années. Une meilleure connaissance globale de l'endettement permettra une diffusion du crédit sans augmentation des risques bancaires.

Mais comment prévenir ce risque ?

Il faut prévoir une gestion du risque par rapport aux garanties. Le CNCT [Conseil national du crédit et du titre] lance une réflexion sur le mode de fixation du taux de l'usure à partir du constat qu'il ne protège aujourd'hui que la population qui a déjà accès au crédit. Or, la contrainte du taux d'intérêt est souvent aussi forte que celle du volume d'endettement, et ce sont le plus souvent les ménages modestes qui, parce qu'ils présentent plus de risques, subissent les taux les plus élevés. On a aussi émis la possibilité d'une mutualisation des risques, en évitant la « banque du pauvre ». Mais les banques ont refusé ce mode de traitement qui risque, selon elles, d'entraîner une gestion non responsable du risque.

Ne faut-il pas encadrer l'accès au crédit ?

Aujourd'hui, l'accès au crédit semble réservé à une catégorie de la population. Près de six millions de personnes sont aujourd'hui exclues de tout ou partie des services bancaires. Ces personnes ne disposent pas de moyens de paiement scripturaux ou d'un accès au crédit. Ce n'est pas acceptable. Comment prétendre insérer dans la société un jeune demandeur d'emploi qui est conduit à écarter les offres d'emploi qui supposent de posséder un véhicule s'il ne peut pas avoir recours au crédit pour s'acheter une voiture d'occasion ? Le constat est clair : il faut élargir le crédit à une certaine clientèle sociale dont les ressources sont fragiles.

Le passage à l'euro va-t-il modifier la réglementation ?

Il y a un risque de concurrence accrue des établissements de crédit faite du peu d'harmonisation des législations européennes. Ce processus est dangereux. Deux solutions se présentent : l'adoption d'un système européen unifié ou bien un système

plus hétérogène de reconnaissance réciproque des législations transfrontalières avec des « taquets ». Mais il est clair que la concurrence va pousser à adopter des règles. La voie

royale, c'est la création d'un niveau de règles européennes propres, mais il y a un risque de définir des règles *a minima*, c'est-à-dire moins protectrices. Il en résulte le danger de tirer les garanties vers le bas. ■



Illustration : Jean-Louis Floch

JUSTICE La judiciarisation en question



L'étendue du champ de la responsabilité pénale ne cesse de s'étendre.

Faut-il se réjouir du renforcement des instances de contrôle démocratique ou craindre une glissade procédurière ?

Points de vue de Denis Salas et d'Edwy Plenel.

DENIS SALAS EST MAÎTRE DE CONFÉRENCES À L'ÉCOLE NATIONALE DE LA MAGISTRATURE ET MEMBRE DE L'INSTITUT DES HAUTES ÉTUDES SUR LA JUSTICE. DERNIER OUVRAGE PARU : LE TIERS POUVOIR : VERS UNE AUTRE JUSTICE (HACHETTE, 1998).

« Le phénomène de judiciarisation est dû à plusieurs facteurs. Je citerais d'abord l'effacement de la loi comme norme « surplombante », capable d'exprimer les valeurs d'une société. La loi aujourd'hui laisse au juge ou à des acteurs associatifs le soin de trancher des débats qu'elle ne tranche pas elle-même. C'est ce qu'on appelle la « procéduralisation » du droit. On

constate en second lieu une crise de l'État-providence investi dans notre tradition politique d'une fonction tutélaire. Face au chômage, à la violence, aux exclusions, les citoyens se retournent vers la justice comme vers une figure ultime, destinataire de questions que l'État ne résout plus. Parallèlement, une relation transitive est apparue entre les citoyens, la société civile et la justice pour répondre à des attentes jusque-là insatisfaites. Cette relation est renforcée par l'interdiction de ne pas juger, le déni de justice étant puni par la loi alors que le législateur et l'administration peuvent attendre.

Toutes les conditions sont réunies pour que la justice monte en puissance. Rien ne sert de continuer à déplorer cette

émancipation dans la mesure où elle est très largement souhaitée par tous, responsables politiques inclus. La loi sur la présomption d'innocence, qui renforce notamment les droits des victimes d'infractions pénales, le démontre. Le procès pénal est utilisé pour élucider les causes du mal, pour bénéficier de ressources d'investigation grâce au juge d'instruction et pour réparer le trouble subi par les victimes.

Le problème apparaît quand la pénalisation de la vie collective devient un moyen de stigmatiser tous les maux de nos sociétés démocratiques. Or, rien n'est plus sommaire qu'un langage pénal qui ne connaît que le bien et le mal, les coupables et les victimes et organise une division du monde simplificatrice. Son usage systématique est dangereux au cœur d'une société médiatique.

Dans le domaine politique, il est difficile de savoir par quoi remplacer cette frénésie pénale. Malheureusement, le procès civil n'offre pas, pour les victimes, les mêmes avantages d'enquête, de réparation, de confrontation cathartique à l'audience. Les commissions d'enquêtes parlementaires n'ont pas en France une tradition d'impartialité et d'investigation aussi forte que celle des commissions américaines. La décision de la Cour de cassation concernant le statut pénal du chef de l'État va dans le bon sens. À la question de savoir si le chef de l'État peut être traduit devant les tribunaux, la Cour de cassation répond par l'affirmative. Mais l'immunité présidentielle joue pendant la durée d'exercice de ses fonctions. Ainsi, le droit pénal s'arrête où commence le droit constitutionnel. Il respecte les frontières des autres normes, il s'autolimité et il n'est pas en position hégémonique. Un droit pénal autolimité me semble satisfaisant dans la mesure où il exerce une action modératrice à l'égard de la judiciarisation.

vivacité la vision l'État ci source de réponse. Le phénomène qui fait de la justice un levier pour renvoyer à l'État des responsabilités qu'il refuse d'assumer, pour souligner des manquements ou des fautes est un mouvement qui me paraît positif, d'autant qu'il est dû à la construction européenne. L'Europe a fait bouger l'État. Ce sont les décisions de la Cour européenne qui ont fait évoluer les lois françaises sur des questions majeures comme la réforme des écoutes téléphoniques.

Pour autant, on ne peut pas demander à la justice de se substituer à l'État. La justice peut poser les termes de l'exigence de réparation, elle peut mettre en évidence une situation de déséquilibre qui appelle une réforme, mais ce n'est pas à elle de prendre des décisions politiques. Or, tous les acteurs de la société ont poussé à accroître le pouvoir du judiciaire en mettant en évidence les pièges de la responsabilité politique en termes d'éthique et les dysfonctionnements institutionnels du pouvoir. Et aujourd'hui, le débat sur la détention provisoire* et la responsabilité des juges tourne au bal des hypocrites. Les élus affectent d'oublier qu'ils ont très largement accepté et voté les réformes récentes en pensant à se protéger, en refusant d'envisager les conséquences aujourd'hui évoquées dans l'affaire du « Chinois », le meurtrier récidiviste Jean-Claude Bonnal. Mais la question sur le rôle de la justice doit être posée. Plus elle acquiert le statut de troisième pouvoir jusqu'à présent dénié fondamentalement par la V^e République, qui ne voulait reconnaître qu'une autorité judiciaire, plus l'institution doit se poser la question de sa réforme professionnelle. Et elle ne se l'est toujours pas posée, au-delà des discours et des colloques. On ne peut qu'être favorable à la quête d'indépendance du pouvoir judiciaire, à condition qu'il ne se bâtit pas exclusivement sur la sanction pénale. Il doit mettre en place des règles du jeu pour mieux vivre ensemble dans la société. L'école a eu son Jules Ferry, la justice n'a pas encore eu le sien : il lui faudra dépasser un débat d'interprétation du droit pour élaborer une culture commune de la justice et de la responsabilité.

* La loi sur la présomption d'innocence a institué un nouveau « juge des libertés et de la détention ».

EDWY PLENEL EST JOURNALISTE, DIRECTEUR DE LA RÉDACTION DU JOURNAL LE MONDE. DERNIER OUVRAGE PARU : SECRETS DE JEUNESSE (STOCK, 2001).

« La démocratie ne procède pas du seul principe de la représentation par l'élection mais de conflits de pouvoirs, de droits, de légitimité. C'est le conflit qui est l'essence du jeu démocratique et qui garantit sa



Illustration : Eric Cichacki