

ÉDITORIAL

**D**ans un environnement marqué par la permanence des difficultés économiques et l'extension de la précarité sociale, le recouvrement est devenu un métier de plus en plus compliqué. En effet, la complexité des situations le dispute souvent à la nécessité de prendre en compte la dimension humaine des clients en difficulté.

Vos résultats, chers partenaires, n'en sont que plus probants et ils témoignent non seulement de votre efficacité opérationnelle mais également de votre adhésion à la stratégie partenariale de notre entreprise.

Vous le savez, notre souhait a toujours été de nous extraire du statut bien commode de "donneur d'ordre" pour nous placer dans un type

de relation où la reconnaissance et le respect de nos contraintes économiques réciproques constitue un facteur déterminant de succès.

Au même titre d'ailleurs que notre volonté d'œuvrer en commun en confiance, sans tracasserie administrative tatillonne, sans esprit inquisitorial et dans un respect partagé du client de bonne foi.

Je tenais, à la fois, à vous remercier pour l'excellence de vos performances tant quantitatives que qualitatives et à vous confirmer notre volonté de conforter les éléments-clé d'un partenariat aussi efficace que novateur.

Jean-Louis Camblin,

Directeur du Pôle Cartes et Services financiers - France

Le journal des partenaires juridiques

# Audience de LASER COFINOGA

VISION/LE CRÉDIT EN DÉBAT

## Les défis du microcrédit

Destiné aux plus exclus, le succès des réseaux de microcrédit met en lumière les difficultés d'accès au crédit dans notre pays. À terme, il pourrait ouvrir vers une refonte plus large du modèle classique de crédit à la française.

**L**e choix de l'ONU de consacrer 2005 comme année du microcrédit et en exergue, plus particulièrement en France, les difficultés persistantes de l'accès à l'emprunt individuel. Loin de se combler, le fossé se creuse depuis quelques années dans l'Hexagone entre le modèle d'offre de crédits et les besoins réels exprimés dans la population. S'il s'accorde bien à une demande essentiellement centrée sur des emprunts d'équipement ou de logement, le système financier français s'adapte plus difficilement aux demandes de crédits concernant des montants plus faibles – de 500 à 2000 euros. Des crédits « coups de pouce » qui se multiplient depuis quelques années, portés par les nouveaux modes de consommation et les nouvelles formes de précarisation. Dans une société où le pouvoir d'achat est sans cesse fragilisé, l'emprunt d'une somme plus modeste peut aider à tenir la tête hors de l'eau, à s'installer ou même à se sortir de l'exclusion. Pour l'établissement financier, en revanche, ce crédit de faible montant correspond vite à... un casse-tête inextricable! Comment réussir à couvrir des frais fixes identiques quelle que soit la somme débloquée, avec une réglementation qui pèse sur le coût de fabrication du



crédit et qui plafonne son prix de vente? Si tu a tion d'aut a n t plus difficile que les dema ndeurs de petits crédits ne présentent pas toujours les garanties nécessaires pour prévenir les risques d'impayés. À l'arrivée, c'est près de 40% de la population française qui ne peut accéder au crédit. Depuis quelques années, cette exclusion a favorisé le développement d'un dispositif alternatif: le microcrédit solidaire. Centré sur les personnes les plus en difficulté, principalement des chômeurs ou des allocataires du RMI, ce réseau permet à ceux que les offres traditionnelles ne peuvent atteindre d'emprunter de petites sommes en vue de financer un projet de création d'activité ou personnel. Plusieurs associations se chargent de trouver les fonds auprès des établissements financiers et d'assurer leur garantie. Pionnière du genre, l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) a financé en quinze ans d'existence plus de 26 000 micro-entreprises. Rien qu'en 2004, l'association créée par Maria Nowak a permis à quelque 5 500 projets de voir le jour et a reçu près de 40 000 dossiers!

Ce succès, inattendu pour beaucoup, témoigne de la demande croissante d'em-

prunts de moindre montant. Il montre surtout que, dans le domaine du microcrédit, démarche sociale et logique économique peuvent se concilier. Les acteurs des réseaux solidaires ne se contentent pas en effet de rechercher des fonds. La plus grande part de leur activité est dédiée à la réussite des projets, grâce à l'accompagnement des emprunteurs. À travers sa centaine d'antennes en France, ses trois cents permanents et ses milliers de bénévoles, l'Adie assure des formations à la gestion comptable, à l'insertion bancaire ou au marketing. Pour un crédit de 3000 euros sur 18 mois, l'association dépense en moyenne 2000 euros en accompagnement dont 1200 affectés à la formation et l'équivalent de 700 à 800 euros au travail des bénévoles. D'autres, comme la société d'investissement solidaire France Active (qui assure la garantie des prêts, mais pas de recherche de financements) propose cet encadrement plus en amont, en préparant les plans de financements et de trésorerie ou en négociant les conditions du crédit avec le demandeur. Cet accompagnement est devenu la clé de la réussite du microcrédit solidaire et la garantie de sa viabilité économique pour les partenaires publics comme pour les établissements financiers. « Aujourd'hui, on fonctionne dans un vrai rapport gagnant-gagnant avec nos différents interlocuteurs », confirme Jacques Pierre, directeur de France Active. Pour l'État, l'accès au crédit peut représen-

« Le 10 janvier 2005, le Conseil d'État a reconnu l'Adie « d'Utilité Publique »... Au-delà, c'est aussi une reconnaissance pour les micro-entrepreneurs eux-mêmes, trop souvent ignorés par les pouvoirs publics et l'opinion. C'est aussi, pour l'Adie, un atout majeur pour augmenter ses ressources privées puisque l'association pourra dorénavant recevoir les legs. »

**L'Adie a permis à 5 500 projets de voir le jour et a reçu 40 000 dossiers**

« Préserver nos valeurs communes »

Maître Georges Tonnet décrypte les enjeux de la profession d'avocat. Une diversification synonyme de modernité.

Page 2

Schufa, le modèle allemand

Zoom sur le fichier allemand des crédits à la consommation qui remplit une fonction pédagogique et de prévention significative.

Page 3

Diffuser et animer le droit local

L'Institut du droit local alsacien-mosellan a pour mission de diffuser et d'animer sa collection de particularismes.

Page 3

Tableau de bord

Des résultats 2004 qui valident la stratégie de LASER.

Page 3

« La gestion d'une famille est celle d'une multinationale »

Questions à Luc Chatel, qui a mis en place une loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur.

Page 4

>>>>

ter une vraie source d'économies – la prise en charge d'un créateur d'entreprise revenant cinq à dix fois moins cher que celle d'un chômeur. Les établissements privés peuvent également y trouver une source de profits: 80% des créateurs aidés par France Active conservent la même banque par la suite. L'Adie affiche quant à elle un taux d'impayés – de l'ordre de 6% – inférieur à celui des banques en matière de créations d'entreprises.

Cette réussite économique entraîne depuis quelques années une professionnalisation de ces réseaux d'accès au crédit. L'année dernière, l'Adie a obtenu un amendement de la loi bancaire lui permettant d'emprunter directement auprès des banques – au lieu de jouer un rôle

de simple intermédiaire. Ses accords avec la BNP Paribas, le Crédit Mutuel ou les Banques Populaires lui permettent aujourd'hui de totaliser un encours de crédit de 27 millions d'euros. Certains établissements, comme la BNP Paribas, n'hésitent pas à financer en plus l'encadrement des emprunteurs. France Active, de son côté, a ouvert des accords en prises de participation dans le financement du développement de projet, une fois la micro-entreprise lancée. La logique de partenariat est désormais inscrite dans les stratégies d'un certain nombre de groupes bancaires et financiers. Outre ses actions déjà mises en place, LASER COFINOGA (voir encadré) l'a même intégrée dans les objectifs de toutes ses filiales. D'ici la

fin de l'année, chacune d'entre elles développera une action spécifique liée au microcrédit: apport de fonds, aide technique ou mécénat de compétences autour d'expertises comme la constitution de fichiers, les procédures de recouvrement ou le marketing.

Il ne s'agit pas pour autant de transformer le microcrédit solidaire en réponse miracle et globale aux problèmes d'accès au crédit – bien au contraire. S'il ouvre des possibilités de financement du rabais pour des populations ciblées – porteurs de projets et personnes défavorisées, ce réseau alternatif ne prend pas en charge le reste de la demande qui s'exprime dans la population, une demande qui vise généralement plus à préserver le pouvoir d'achat.

En France, près de dix mille personnes en bénéficient chaque année. Les crédits s'y font sur des sommes très variées: de 2800 euros en moyenne pour un emprunteur de l'Adie à 17000 euros pour un crédit moyen chez France Active. La réussite spectaculaire de ce système devrait encore s'accroître à travers le monde dans les années à venir.

## LASER COFINOGA, partenaire privilégié du microcrédit

> Avec France Active, LASER COFINOGA inscrit son partenariat dans la durée: il compte, depuis 2000, parmi les actionnaires de la SIFA (société d'investissement de France Active), chargée de financer les structures créatrices d'emplois sociaux partout en France. La participation initiale au capital a été doublée en 2004. Le Groupe est par ailleurs membre fondateur de l'antenne régionale Aquitaine de France Active (Aquitaine Active) où il est présent au conseil d'administration comme au comité d'octroi de crédits.

> Avec l'Adie, LASER COFINOGA développe un éventail d'actions diversifiées: partenariat financier pour la semaine du microcrédit, possibilité donnée aux clients détenteurs de points de fidélité S'Miles de les verser au profit de l'association. Surtout, le Groupe multiplie les mécénats de compétences en marketing, en gestion de recouvrement... et négocie actuellement un partenariat financier avec l'Adie...

> Avec le Secours Catholique, le Groupe renforce son implication dans le microcrédit.

LASER COFINOGA est le premier établissement financier à participer à une expérimentation nationale d'octroi de crédits de faible montant à des personnes en situation d'exclusion bancaire. LASER COFINOGA offrira au Secours Catholique, pilote de l'opération, les compétences de ses structures d'accompagnement client. L'expérimentation, qui bénéficiera de la garantie du Fond de cohésion sociale, est prévue pour une durée de deux ans.

«Ce n'est pas notre rôle de toute façon, explique Patrick Sapy, directeur du développement de l'Adie. Nous ne sommes pas voués à devenir une banque de substitution qui récupérerait tous les exclus du crédit. On se perçoit plus comme un facilitateur qui contribue à élargir l'offre du système actuel.» Le succès du microcrédit solidaire ouvre donc vers une réflexion plus globale sur l'accès au crédit et sur le manque d'adaptation du système français.

Alors que la plupart de nos voisins européens travaillent à l'assouplissement de leur dispositif, la France s'arc-boute sur un système qui représente l'un des coûts de fabrication du crédit les plus élevés – 10 à 15% supé-

rieur à la moyenne européenne – et l'un des plafonds de taux parmi les plus bas. «Depuis quinze ans, les lois s'accumulent et toutes vont dans le sens d'une restriction du crédit, confirme Michel Philippin, directeur général de LASER COFINOGA. L'État doit décider s'il préfère qu'on ne prête pas et qu'il subventionne l'ensemble de ces crédits ou s'il donne au marché les moyens de les financer en pratiquant des taux ajustés.» Une demande largement relayée depuis quelques mois par plusieurs acteurs du microcrédit solidaire, Maria Nowak en tête, qui plaident pour un aménagement de la réglementation actuelle en matière de plafonnement des taux. Au-delà de cet aspect, c'est l'ensemble des obs-

tales réglementaires du modèle traditionnel qu'il faudrait pouvoir assouplir, par, notamment, la mise en place de fichiers positifs ou l'allègement fiscal. Rien qu'à l'Adie, on estime qu'une telle refonte permettrait de toucher 200 000 à 300 000 personnes par an, contre 40 000 aujourd'hui.

Le ministre de l'Économie, Thierry Breton, vient de demander au Comité consultatif du secteur financier un état des lieux détaillé de l'accès au crédit dans le pays, afin de comprendre la demande et d'identifier les difficultés. Un rapport qui pourrait devenir un pas décisif dans la lente ouverture de l'accès au système de crédit en France.

Régis de Closets

## Une initiative partie du tiers-monde

L'aventure du microcrédit débute en 1974, au Bangladesh. Professeur d'économie formé aux États-Unis, Mohammed Yunus demande un jour à ses étudiants d'aller interroger les fabricants de tabourets en bambou des alentours pour illustrer un cours sur l'investissement. L'enseignant découvre alors que la quarantaine d'artisans cherchent en vain à emprunter 27 dollars pour financer l'achat de bambous. Les banques refusent de prêter de si faibles sommes, les usagers proposent des intérêts de 25% par mois. Scandalisé, Mohammed Yunus décide de sortir l'argent de sa poche. En quelques semaines, il est remboursé à la stupéfaction générale des banquiers locaux. Le microcrédit est né! Trente ans plus tard, le professeur est à la tête de la Grameen Bank, un organisme financier qui offre des solutions de microcrédits à 2,5 millions d'habitants du pays. Dans la foulée, entre 10 000 à 16 000 institutions spécialisées se sont créées à travers le monde. Elles offrent aujourd'hui un accès au crédit à près de 65 millions de personnes (dont 95% de femmes). Mohammed Yunus prévoit même que le cap des 100 millions de bénéficiaires de microcrédits sur la planète sera peut-être franchi l'an prochain!

### PAROLE D'AVOCAT

# «Préserver nos valeurs communes, c'est la garantie de notre modernité»

Bâtonnier de l'ordre des avocats de Bordeaux, Maître Georges Tonnet décrypte les enjeux de la profession d'avocat qui se diversifie tout en préservant sa tradition d'indépendance.

**L**es avocats interviennent aujourd'hui dans de très nombreux domaines, du droit social à l'entreprise. En quoi cette diversification a transformé la profession?

**Georges Tonnet** - Elle a certainement contribué à la moderniser. L'intégration du conseil aux entreprises depuis quinze ans a incité pas mal d'avocats à sortir de leurs cabinets et à se frotter au monde économique. De nombreux cabinets interviennent aujourd'hui à la fois dans le domaine de la plaidoirie et dans celui du conseil. La distinction existe moins entre conseils juridiques et avocats plaidants. Cette intégration a été réussie, car elle s'est faite dans un cadre déontologique commun. Que vous plaidez au tribunal ou que vous conseillez une entreprise, vous respectez les mêmes règles de confidentialité et de refus du conflit d'intérêt. Cet attachement à des valeurs communes est la clé de notre modernité.

**L'intégration des juristes d'entreprise est-elle compatible avec ces valeurs?**

**G. T.** - Les juristes qui travaillent dans les directions financières ou juridiques des entreprises réclament le statut d'avocat car ils voudraient profiter d'un titre reconnu et protecteur à l'international, surtout face à des collègues allemands, espagnols ou anglo-saxons qui ont déjà eux le statut d'avocats. Leur requête est légitime, mais elle se concilie difficilement avec notre cadre déontologique car ces juristes restent des salariés d'entreprises. Le risque de conflit d'intérêt est présent. Quand on a intégré les conseils juridiques en 1990, on a fait entrer une profession déjà très réglementée, indépendante et proche de nos principes. Je ne suis pas sûr que ce soit le cas avec les juristes d'entreprises qui sont dans un lien de dépendance salariale, économique et hiérarchique avec leur direction.

**Devient-il difficile de préserver ce cadre déontologique alors que les réglementations s'harmonisent un peu partout?**

**G. T.** - Il est vrai que nos exigences d'indépendance et de secret professionnel, ainsi que le refus du conflit d'intérêts, sont de plus en plus fréquemment remis en cause ou mal tolérés. Pourtant, ce ne sont pas des «privilèges» comme on peut le croire, mais bien des garanties pour les justiciables.



**Maître Georges Tonnet:** «Il est essentiel de préserver l'indépendance du métier d'avocat dans une société où les procédures se multiplient.»

C'est le socle déontologique de notre pratique qui peut être remis en cause. C'est le cas aujourd'hui lors que la réglementation européenne et nationale demande aux avocats de déclarer – certains disent dénoncer – des mouvements de fonds qui pourraient être suspectés d'origine frauduleuse dont ils auraient eu connaissance à travers les confidences de leurs clients. Quelque soit la nécessaire protection des intérêts collectifs, on ne doit pas céder sur ces principes déontologiques.

À un autre niveau, on doit également se montrer vigilant face à l'essor des grands cabinets d'avocats qui disposent de réseaux internationaux. Un justiciable ou une entreprise peut confier ses intérêts aujourd'hui à un cabinet d'avocats sans savoir que ce cabinet peut appartenir au même réseau que le cabinet qui conseille, dans une autre ville ou un autre pays, son adversaire!

C'est dans ce cadre que le Ministère de la Justice a envisagé de regrouper les règles déontologiques des avocats en les intégrant dans un décret constituant, comme dans d'autres pays européens, un code de déontologie. Il est essentiel de préserver l'indépendance du métier d'avocat dans une société où les procédures se multiplient et où le recours à la justice est de plus en plus fréquent. Plus que jamais, nous sommes des garants des libertés.

## INTERNATIONAL

# Schufa, le modèle allemand

L'association de protection du crédit « Schufa » contribue à la sécurisation des opérations de crédit en fournissant des informations objectives sur la solvabilité des consommateurs.

**D**es systèmes d'enregistrement des crédits à la consommation ont été créés dans la plupart des pays européens, sauf en France. L'Allemagne, par exemple, a mis en place, dès 1927, un tel système sous la dénomination de Schufa. Aujourd'hui, les données financières de près de 55 millions de consommateurs sont stockées dans ses fichiers et l'institution reçoit près de 65 millions de requêtes par an.

Dès l'origine, l'initiative émane des principales institutions bancaires et financières, qui ont encouragé la création d'une association de protection du crédit « Schufa ». Objectif : centraliser l'ensemble des informations relatives aux crédits accordés par les banques et les caisses d'épargne aux personnes physiques. Ce fichier est placé sous le contrôle de la loi fédérale de protection des données et son financement est assuré par les opérateurs économiques. Toute consultation du fichier et, par la suite, toute inscription d'un crédit sont subordonnées à l'autorisation préalable de l'emprunteur. « De fait, la consultation ne s'opère qu'à l'occasion d'une offre préalable de crédit, interdisant ainsi l'utilisation du fichier à des fins de marketing », souligne Jean-Louis Kiehl vice-président de l'association de consommateurs Cresus Alsace. En revanche, le citoyen peut accéder gratuitement à sa fiche personnelle et dispose d'un droit de modification et de radiation des informations erronées.

**Sécuriser et responsabiliser** > De l'avis des opérateurs économiques et des consommateurs allemands, la Schufa participe à la sécurisation des opérations de crédit et responsabilise les institutions financières en fournissant

une information objective et fiable sur la solvabilité des consommateurs.

Du point de vue des consommateurs, l'existence d'un tel fichier offre un avantage économique non négligeable pour l'obtention rapide d'un prêt au meilleur taux. En effet, la consultation du fichier permet une appréciation rigoureuse de la situation du consommateur et de ses capacités de remboursement à la date de l'octroi du crédit, et réduit ainsi le risque de surendettement.

« Le modèle allemand de fichier des crédits à la consommation remplit une fonction pédagogique et préventive particulièrement significative, dès lors que les citoyens allemands saisissent la Schufa avant de solliciter tout nouveau prêt. Cette démarche leur permet de vérifier l'exactitude des mentions portées sur leur fiche personnelle et de mesurer au mieux leur capacité de remboursement avant de contracter un prêt, note Jean-Louis Kiehl. À ce titre, l'expérience allemande se révèle particulièrement pragmatique. »



**Jean-Louis Kiehl,**  
Vice-président de Cresus Alsace  
Délégué du médiateur de la République.

## JURIDIQUE

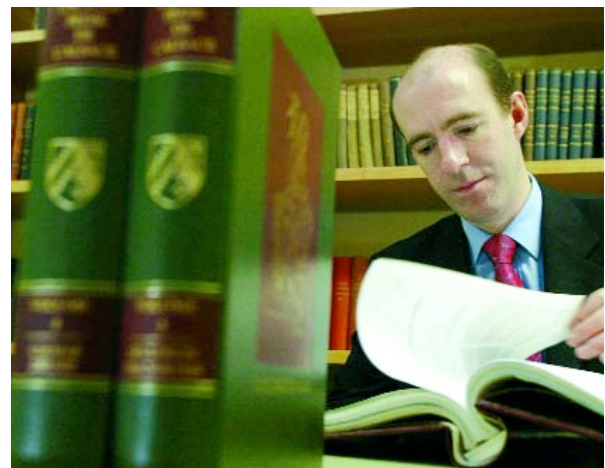
# Diffuser et animer le droit local

**Éric Sander,**  
secrétaire général de l'Institut du droit local alsacien-mosellan.

**L**e droit local alsacien-mosellan est un produit de l'histoire issu du rattachement des départements du Haut-Rhin, Bas-Rhin et de la Moselle à l'Allemagne, en 1871. Jusqu'en 1918, date du retour de l'Alsace-Lorraine à la France, l'Allemagne a mis en œuvre ses propres lois. Et cet ensemble devient le droit local. « Il est important de relever, quelles que soient les sources françaises d'avant 1870 ou allemandes, de 1870 à 1918, que tous ces textes sont incorporés dans la législation française : le droit local, c'est du droit national, du droit républicain, mais d'application territoriale », précise Éric Sander, secrétaire général de l'Institut du droit local alsacien-mosellan.

Suivant le processus d'harmonisation législative, le droit local représente aujourd'hui environ 5 % de la réglementation applicable dans les trois départements.

Dès lors, face à un ensemble peu cohérent du fait d'une collection de particularismes, l'Institut de droit local a été créé en 1985 pour rassembler la documentation juridique et la diffuser à travers de nombreuses publications. « Pour valoriser cette mission de diffusion, nous répondons aussi à des consultations juridiques à la demande des particuliers,



des parlementaires, des administrations centrales ou des collectivités territoriales. La chasse, la faillite civile, les jours fériés, le droit local du travail, la législation sociale sont autant de sujets largement abordés. Nous avons également une mission d'animation : compte tenu d'un certain nombre de dispositions relativement anciennes, nous devons réfléchir à toutes les perspectives d'évolution, d'adaptation, de modernisation de ce droit local », ajoute Éric Sander.

Au-delà de l'histoire, les populations éprouvent un fort attachement au droit local. En effet, celui-ci offre plus de liberté, notamment pour les associations (la loi de 1901 ne s'applique pas) et une protection sociale supplémentaire

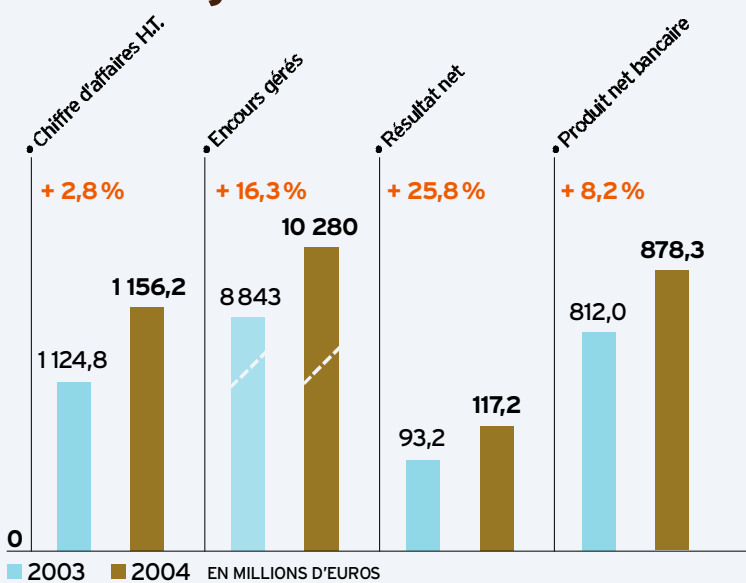
grâce au régime local d'assurance maladie. Il s'agit d'un régime complémentaire au régime général, prévu par le code de la Sécurité sociale, qui assure des taux de remboursement de 90 à 100 % !

« Le droit local participe de l'identité culturelle régionale. Nous avons la possibilité, grâce à la spécificité du droit local, de réglementer différemment certaines libertés publiques comme, par exemple, par le biais du régime des cultes ou des associations, souligne Éric Sander. Et, cela permet de diversifier le droit sur le territoire national sans qu'il y ait une atteinte aux principes républicains d'indivisibilité et d'égalité. »

> Contact :  
[www.idl-am.org](http://www.idl-am.org)

## Tableau de bord

### Des résultats 2004 qui valident la stratégie de LASER



• **LASER a développé en Europe de façon dynamique deux métiers :** d'une part, le service aux personnes avec des offres de financement, d'épargne, d'assurance et de services au quotidien et, d'autre part, le service aux entreprises afin d'accroître leur activité par une politique pérenne de la relation et de l'animation client. Les performances 2004 témoignent de la pertinence du positionnement retenu : le résultat net (117,2 M€) est en augmentation de 25,8 % et le résultat d'exploitation (175,8 M€) enregistre une progression de 14,2 %. Ces résultats prennent en compte une évolution positive des activités fidélisation et services associés, dont le chiffre d'affaires est en croissance de 8,7% (1), avec un résultat à l'équilibre conformément à l'objectif fixé.

(1) Hors Infogérance et Tiscali.

### Au sein de LASER, COFINOGA affiche une croissance solide

• **Les encours gérés de 10 280 M€ sont en croissance significative de 16,3% (1), obtenue sur des marchés parfois peu porteurs.** La bonne tenue des activités en France, l'accélération de l'activité à l'International et la concrétisation d'opérations de croissance externe ont contribué à ces résultats. Le produit net bancaire de COFINOGA (878,3 M€) est en augmentation de 8,2 %, ce qui représente une performance d'un excellent niveau dans un marché très concurrentiel. Le résultat d'exploitation est en croissance de 11,4 % sous l'effet d'une forte progression de l'international. Les résultats du groupe LASER ont été tirés par une maîtrise des frais de gestion et une évolution très satisfaisante du risque client dans les activités de crédit. Par ailleurs, une politique soutenue d'investissements commerciaux a permis, notamment dans la branche crédit, de connaître une croissance supérieure à celle du marché.

• **De plus l'année 2004 a été marquée par une forte dynamique, dans trois domaines essentiels :**

- > l'innovation avec notamment les lancements de la carte bancaire 3 en 1 réalisée pour les Galeries Lafayette, de la carte cadeau développée pour la première fois en France et de nouveaux logiciels de gestion en temps réel de l'activité en magasin ;
- > le développement des partenariats commerciaux : plus de 70 nouveaux accords ont été signés durant l'exercice dans tous les secteurs d'activités ;
- > la croissance externe marquée par le rachat des encours de crédit de Capital One, par l'acquisition de Symag (donnant à LASER une position de leader dans les technologies de gestion des contacts en magasin), par une prise de participation majoritaire d'une centrale de courtage active dans le regroupement de crédits et par l'acquisition en Italie, de Futuro SpA.

(1) Hors transfert en juin 2004 des activités de gestion pour le compte de BNP Paribas.

## LOI CHATEL

# « La gestion d'une famille est comparable à celle d'une multinationale »

Auteur de la loi qui vise à conforter la confiance et la protection des consommateurs, Luc Chatel a pour ambition de leur donner l'information dont ils ont besoin dans un univers économique où le contrat est partout. Il répond à nos questions sur les dispositions législatives en vigueur et nous livre sa position sur un fichier positif maîtrisé en France.

**P**ouvez-vous expliquer le sens et la philosophie de la loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur, dont vous êtes l'auteur ?

**Luc Chatel** - En 2003, j'ai été nommé parlementaire en mission auprès du ministre délégué aux PME, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation. Dans ce cadre, j'ai pu constater à quel point les consommateurs ont vécu depuis quelques années une véritable révolution, sans doute comparable à celle que nous avons connue dans les années 1960-1970. À cette époque, c'étaient les débuts de la société de consommation, avec de nouveaux repères, la création des hypermarchés, la surabondance de l'offre. Ces nouveaux comportements ont nécessité la création de nouvelles protections. Trente ans après, les lois Scrivener constituent toujours l'un des piliers majeurs du code de la consommation.

Aujourd'hui, si la cause n'est pas la même, les effets sont pourtant comparables : nous assistons depuis quelques années à une explosion de l'offre des services traditionnels, par les banques ou les assureurs. Aujourd'hui, il semble normal qu'une famille gère plusieurs comptes en banque, ce qui était inimaginable il y a une vingtaine d'années. Les contrats d'assurance couvrent à peu près tous les actes de notre vie quotidienne. En outre, l'arrivée des nouvelles technologies a complexifié les choses, car nous sommes tous demandeurs de nouveaux contrats de téléphonie mobile ou fixe et, demain, différents opérateurs offriront également de nouveaux contrats pour l'électricité. C'est un plus important pour le consommateur, qui est toujours demandeur de nouvelles offres de services.

Mais, dans le même temps, l'offre et le choix d'un contrat deviennent plus complexes ainsi que la gestion de la vie quotidienne.

Aujourd'hui, la gestion d'une famille est comparable à celle d'une multinationale, avec ses multiples contrats et les contraintes inhérentes à chacun d'entre eux.

La loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur a donc pour ambition de donner au consommateur l'information dont il a besoin dans ce nouvel environnement.

**Pourquoi vous a-t-il semblé nécessaire de remettre en question le principe de la tacite reconduction des contrats ?**

**L. C.** - Comme je le disais, un ménage français moyen de 4 personnes gère 25 types de contrats différents pour sa vie quotidienne (loyer, assurances, banques, crédits, abonnements divers : électricité, eau, gaz, téléphonie fixe ou mobile, télévision payante, Internet...). Ceux-ci sont de plus en plus complexes et souvent basés sur le principe de la tacite reconduction, qui apporte une certaine sécurité mais empêche souvent au consommateur de résilier son contrat lorsqu'il le souhaite (possibilité accordée uniquement à la date anniversaire, sous certains délais...) devenant ainsi un client captif. La loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur va exiger du professionnel prestataire de services qu'il informe le consommateur un mois avant la date limite de résiliation de son contrat. Le consommateur aura ainsi la liberté de choisir de résilier son contrat ou de le laisser se renouveler, ce qui représente également un nouvel outil de concurrence pour les entreprises.

**Quels sont les objectifs qui ont influencé les dispositions relatives au crédit revolving ?**

**L. C.** - Là encore, il s'agit d'améliorer l'information du consommateur, afin de lui octroyer plus de liberté dans ses choix vis-à-vis de ses contrats.



**Luc Chatel**, Député, Conseiller Régional du département de la Haute-Marne

Ainsi le deuxième axe de cette loi tend à améliorer la protection des souscripteurs d'un crédit revolving, ce fameux crédit renouvelable qui est certes utile au consommateur, car d'une grande souplesse, mais dont il ne perçoit pas toujours les écueils et les dérives. Ces crédits observent des taux très élevés - actuellement au-delà de 15% -, souvent proches de ceux de l'usure, et les consommateurs, surtout les moins favorisés, ne mesurent pas toujours le coût du remboursement des intérêts dans leur budget quotidien.

La proposition de loi prévoit trois améliorations sensibles. La première, encore améliorée par le Sénat, tend à obliger les établissements de crédit à émettre une nouvelle offre préalable pour toute augmentation de cette réserve d'argent comme cela se fait aujourd'hui pour le contrat initial.

Deuxième amélioration : l'emprunteur pourra à tout moment résilier son contrat. En effet, ces crédits revolving étaient également soumis à la reconduction tacite, et les nombreuses associations de consommateurs que j'ai rencontrées avaient appelé mon attention sur ce qui peut se transformer en piège si l'on n'y fait pas attention.

Enfin, troisième amélioration, les contrats revolving liés à des cartes seront résiliés de plein droit si ces cartes n'ont fait l'objet d'aucune utilisation depuis trois ans.

**Est-ce que la libéralisation de la publicité sur le crédit gratuit constitue pour vous un élément important permettant de favoriser l'accès au crédit et pourquoi ?**

**L. C.** - Le crédit gratuit existe depuis de nombreuses années, mais une loi de 1984 en a interdit toute publicité en dehors du lieu de vente. Aussi, l'article 3 de la loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur vise à supprimer cette interdiction, afin de permettre le développement du crédit remboursable sans paiement d'intérêt en vue de favoriser la consommation des ménages.

Lorsqu'il est mis en place, le crédit gratuit favorise l'anticipation des achats (un consommateur sur cinq effectuerait ses achats plus tôt grâce à lui) et élargit le champ de consommation par un effet d'aubaine.

On peut donc affirmer que la libéralisation du crédit gratuit favorise l'accès au crédit, car il répond essentiellement à des besoins d'équipement du foyer (matériel électroménager et audiovisuel en premier lieu, achat de meuble et de matériel informatique, voire pour l'aménagement de la maison), et qu'il semble apporter de la souplesse dans la consommation des ménages en besoin d'équipement (avantage du crédit sans ses inconvénients).

**Qu'est-ce qui empêche aujourd'hui en France la dynamisation du crédit à la consommation et donc de la croissance ? Pourquoi ces réticences et cette accumulation de dispositions législatives ? Ne faudrait-il pas un débat rationnel et dépassionné qui permette de trouver l'équilibre entre la nécessité économique et la responsabilité conjointe du prêteur et de l'emprunteur ?**

**L. C.** - À mes yeux, le débat autour du crédit à la consommation en France repose sur deux axes

majeurs : tout d'abord, la crainte de développer le surendettement. On le voit d'ailleurs dans les études comparatives concernant les comportements vis-à-vis de l'épargne : les Français sont beaucoup moins en dettes que leurs voisins européens ou États-Uniens, et favorise l'épargne au crédit. On peut interpréter cet état de fait comme une illustration du fait que les Français sont moins confiants en l'avenir que leurs voisins.

Ensuite, on ne peut nier une certaine défiance des consommateurs français vis-à-vis des institutions de crédit.

C'est pourquoi la loi visant à conforter la confiance et la protection du consommateur insiste sur l'information du consommateur. Comme on l'a vu lors de la discussion du projet de loi concernant l'adaptation au droit communautaire dans le domaine de l'assurance : les consommateurs ont besoin d'une information claire et d'une grande transparence lorsqu'ils s'engagent dans un contrat.

Aujourd'hui, les contrats et l'environnement économique sont d'une telle complexité qu'un néophyte n'en comprend pas toujours la portée. Le législateur ne peut négliger cela, ce qui explique « l'accumulation de dispositions législatives à laquelle vous faites référence ».

**Quelle est votre position sur la création d'une centrale de protection du surendettement (ou fichier positif) ?**

**L. C.** - Cette idée est intéressante et mérite d'être travaillée avec l'ensemble des acteurs du crédit et des représentants des consommateurs. À mes yeux, tout ce qui renforce la protection du consommateur doit être examiné avec soin, en gardant à l'esprit à la fois un souci d'efficacité effective et la préservation de la liberté du consommateur. Mais l'étude de ce dossier n'en est qu'à ses débuts, et nous aurons l'occasion d'en reparler.

## Actualité Groupe

### LASER COFINOGA ET LE SECOURS CATHOLIQUE : ENSEMBLE CONTRE L'EXCLUSION FINANCIÈRE ET BANCAIRE

LASER COFINOGA et le Secours Catholique ont signé une convention afin de permettre aux personnes en difficulté accueillies par l'association d'avoir accès à un « Crédit Projets Personnels ».

LASER COFINOGA est le premier établissement financier à participer au côté du Secours Catholique à ce type d'initiative. En juillet 2003, le Secours Catholique a mis en place un groupe de travail, composé d'experts bancaires et de responsables du Secours Catholique, afin de réfléchir à des moyens novateurs de lutte contre l'exclusion financière, notamment par l'identification de nouveaux outils de prêts pour soutenir les projets personnels des personnes en difficulté.

Les principaux objectifs de cette démarche sont :

- Permettre l'accès au crédit à la consommation pour les personnes qui actuellement en sont exclues.
- Connaître les besoins en services financiers des personnes en difficulté, à la fois en terme de crédit et d'épargne, mais aussi en ce qui concerne les autres services financiers.
- Lutter contre les inégalités et assurer des chances d'émancipation sociale.

LASER COFINOGA, qui travaille par ailleurs avec France Active, l'ADIE et Crésus sur ces sujets a apprécié le bien fondé et le professionnalisme de la démarche du Secours Catholique. Il a donc souhaité l'accompagner dans cette expérimentation afin de permettre aux exclus bancaires

de se réinsérer dans la société grâce à des microcrédits. Les bénéficiaires se verront dès l'amont de la demande du financement de leur projet personnel - financement d'un véhicule, permis de conduire, frais d'agence et caution pour l'entrée dans un nouveau logement... - et tout au long de la vie de ce crédit, accompagnés par un bénévole du Secours Catholique et par un collaborateur de la cellule accompagnement client de LASER COFINOGA.

LASER COFINOGA s'est engagé au niveau européen et plus particulièrement en France dans une action continue visant à remettre le crédit au cœur d'une dynamique sociale et économique.

## Question-Réponse

### CRÉDIT À LA CONSOMMATION

• **Le Crédit à la consommation en France est, semble-t-il, l'apanage et la spécialité des établissements de crédit spécialisés. Qu'est-ce qui les différencie sur le plan de la réglementation, des grandes banques à vocation générale ?**

Les établissements spécialisés ne sont pas des officines sans aucune réglementation, comme le laissent à penser certains raccourcis médiatiques. Dans le cadre de la loi bancaire de 1984, les sociétés financières sont officiellement des établissements de crédit et sont assujetties à la réglementation bancaire.

Il n'y a pas de distinction réglementaire entre les banques et les établissements spécialisés, si ce n'est leur domaine d'activité. La réalité de leur différence réside, en fait, dans des savoir-faire éprouvés en matière de distribution et de gestion des crédits à la consommation.

LES 8<sup>ES</sup> RENCONTRES DES PARTENAIRES JURIDIQUES DE LASER COFINOGA AURONT LIEU VENDREDI 9 SEPTEMBRE SUR LE THÈME

DROIT, JUSTICE ET SOCIÉTÉ : MODERNITÉ DE MONTESQUIEU ?