

ÉDITORIAL

AGIR POUR LE CRÉDIT D'ÉMANCIPATION

Depuis quelques années, LaSer a mis en lumière que près de 40 % des Français sont exclus de l'accès au crédit à la consommation. Alors même que la majorité de ces « exclus » sont demandeurs et qu'ils auraient toutes les qualités qui leur permettraient, dans les autres pays européens, de pouvoir en bénéficier ! Nous avons incité les décideurs et les relais d'opinion à agir. Dans ce but, nous n'avons cessé d'affiner les analyses. Nous avons notamment montré que cet accès insuffisant n'était pas contradictoire avec les situations de surendettement et qu'au contraire ils constituaient les deux faces d'un enjeu français de « malendettement ». Nous avons également mesuré le frein à la croissance que représentait cette situation. Il reste toutefois une question : au fond, si l'on ouvre plus largement l'accès au crédit, ne risque-t-on pas de déployer un facteur d'aliénation ? Nous entendons y répondre en agissant pour le crédit d'émancipation. Vis-à-vis de milieux particulièrement défavorisés, le microcrédit social représente une approche appropriée. L'engagement fort de LaSer

sur ces thèmes en fait pour nous une source d'inspiration. Sur l'ensemble du métier du crédit à la consommation, on peut mettre en place une logique qui s'en inspire, en respectant des principes clairs : avoir une gamme large et structurée de produits et proposer aux personnes les produits correspondant à leur besoin ; privilégier l'écoute, le face-à-face, la relation humaine dès lors qu'une personne est dans un cas difficile ; prendre en compte l'avenir et ne pas piloter la confiance au rétroviseur, en ne se fondant que sur le passé d'une personne ; avoir un comportement moralement et juridiquement responsable, dès lors que l'on a prêté de l'argent à quelqu'un dont on connaissait la situation. Ces principes simples ne correspondent pas, en l'état actuel de la réglementation, à ce qu'il est toujours possible de faire. Nous voulons néanmoins les promouvoir vigoureusement. Vive le crédit d'émancipation !

Philippe Lemoine

Président-directeur général de LaSer

Le journal des partenaires juridiques

Audience

de LaSer Cofinoga

« Les avocats doivent réinvestir leur cœur de métier »

Ancien président de la commission des lois à l'Assemblée, avocat et ancien bâtonnier, le député Philippe Houillon analyse les récents débats au sein des métiers d'avocat. **Page 2**

Le crédit à la consommation au cœur de la directive Sepa

Elle harmonise depuis janvier les instruments de paiement au sein de l'Europe. Cette réforme impacte directement les acteurs de crédit. **Page 3**

Un médiateur au service du crédit

Portrait du médiateur de l'ASF, un conciliateur aussi discret qu'efficace. **Page 3**

Tableau de bord

Avec LaSerSCOPIE, le nouvel instrument de mesure sur l'évolution sociétale. **Page 3**

Le malendettement au cœur des nouvelles exclusions

Débat croisé avec Pierrette Crosemarie, membre de la commission du CES, Michel Philippin, directeur général de LaSer, et Gérard Obringer, président de la fédération des associations Crésus. **Page 4**

VISION/LE CRÉDIT EN DÉBAT

Le crédit à la consommation s'ouvre à Internet

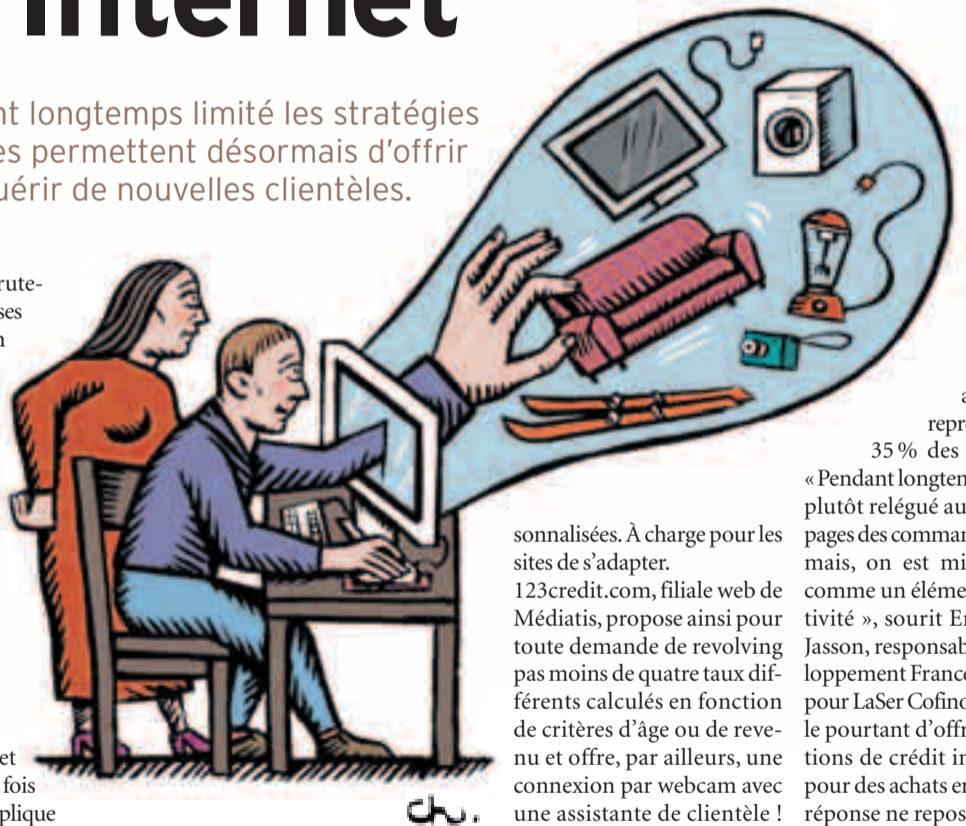
Si les difficultés technologiques ont longtemps limité les stratégies dédiées au web, les récents progrès permettent désormais d'offrir des services innovants et de conquérir de nouvelles clientèles.

Alors qu'il transforme en profondeur la plupart des secteurs d'activités, le Net est pendant longtemps resté plus une simple vitrine qu'un véritable relais de croissance pour les acteurs du crédit à la consommation. Pas facile en effet de dématérialiser sur la Toile des transactions financières aussi complexes que réglementées. Confidentialité des informations, vérification des données, suivi des utilisateurs : les obstacles ne manquent pas pour implanter sur la Toile des services dédiés.

Le Net, média et canal de plus en plus stratégique

Depuis quelques années pourtant, des stratégies web se développent chez la plupart des grands établissements financiers pour attirer de nouveaux clients et optimiser le traitement des dossiers. Alors qu'en 2006, à peine un site marchand français sur trois proposait un paiement échelonné et que seulement 13 % des internautes avaient souscrit à une offre de crédit à la consommation *on line*, la production de crédit via le Net représenterait actuellement selon les experts jusqu'à 30 % des ventes directes en ligne ! Cet essor fait du Net un vec-

teur stratégique de recrutement pour de nombreuses enseignes. Chez Cetelem ou Médiatis, il représente en moyenne aujourd'hui 25 % des nouveaux clients – alors qu'il y a seulement quatre ans, il ne pesait que pour 5 % chez Médiatis. D'ailleurs, la plupart des grands établissements disposent de filiales 100 % Internet destinées à exploiter le plus largement possible ce nouvel outil. « Internet constitue pour nous à la fois un média et un canal, explique Eric Godher, directeur général délégué de Médiatis. Il relaie nos campagnes publicitaires traditionnelles grâce à nos sites internet – comme le font nos numéros d'appel. Mais il génère également son propre trafic et devient du même coup un support pour des campagnes dédiées. » Des campagnes qui se présentent sous forme de bannières web, mais aussi de référencement sur les moteurs de recherche, de partenariats éditoriaux et de systèmes d'affiliations permettant à des particuliers, créateurs de blogs ou de sites personnels, de télécharger logos et bannières de



marques. Plus de 700 sites sont déjà affiliés chez Médiatis, représentant plus de 10 % du recrutement sur le web.

L'internaute affiche sa différence

Ces campagnes attirent des internautes aux profils et attentes souvent différents de ceux des agences. Volontiers plus jeunes, parfois plus urbains, ils cherchent majoritairement des crédits de trésorerie de faible montant, exigeant souplesse et rapidité dans les offres. Selon un récent sondage, 70 % d'entre eux seraient en attente d'informations per-

sonnalisées. À charge pour les sites de s'adapter. 123credit.com, filiale web de Médiatis, propose ainsi pour toute demande de revolving pas moins de quatre taux différents calculés en fonction de critères d'âge ou de revenu et offre, par ailleurs, une connexion par webcam avec une assistante de clientèle ! D'autres sites garantissent des réponses en moins d'une minute ou fournissent quantité d'informations complémentaires – en matière juridique ou fiscale notamment. Ces sites de vente directe ne représentent qu'une partie de l'activité de crédit à la consommation sur le Net. S'ils ont longtemps privilégié le paiement comptant, les enseignes de e-commerce multiplient en effet les partenariats avec les établissements financiers pour proposer des règlements échelonnés. Rien que pour les sites de vente de produits high-tech, les recours

aux crédits représenteraient 35 % des demandes. « Pendant longtemps, on était plutôt relégué aux dernières pages des commandes. Désormais, on est mis en avant comme un élément d'attractivité », sourit Emmanuelle Jasson, responsable du développement France e-business pour LaSer Cofinoga. Pas facile pourtant d'offrir des solutions de crédit instantanées pour des achats en ligne où la réponse ne repose pour l'essentiel que sur des données... dématérialisées ! Si l'intégration des porteurs de cartes d'enseignes se fait avec succès (la carte Cofinoga augmenterait en moyenne de 30 % à 40 % le panier moyen sur les sites partenaires), l'acceptation d'acheteurs non référencés se révèle plus délicate. Plusieurs établissements ont pris les numéros de cartes bancaires comme garantie, débitant les comptes si les dossiers complétés des garanties requises ne sont pas renvoyés dans le délai indiqué. « Nous avons développé ce type d'offre, mais sur des montants limités

le marché du e-commerce en France a représenté un chiffre d'affaires de 19 milliards d'euros en 2007, soit une progression de + 37 % par rapport à 2006.



afin d'assurer un niveau d'acceptation élargi, explique Emmanuelle Jasson. Nous visons une cible de 8 clients sur 10. Beaucoup de sites jugent que les questionnaires fastidieux découragent vite les internautes, surtout quand ils essuient un refus. »

La généralisation de la signature électronique devrait d'ici à quelques années simplifier ces solutions de paiement échelonné. En attendant, certains sites expérimentent des souscriptions de plus en plus intégrées, comme CDiscount, pionnier de l'offre 100 % *on line* avec LaSer Cofinoga, depuis 2007. Les acheteurs du site demandeurs de crédit sont évalués par un premier « préscore » sur simple déclaratif (titres de propriété, antériorité bancaire...). Il est ensuite possible d'envoyer justificatifs de domicile et papiers d'identité en les scannant, avant de télécharger sa signature et son contrat sur un site dédié – le renvoi se faisant par réseau sécurisé. L'ensemble de l'opération, équivalente à une souscription en magasin, prend une journée. À terme, elle devra tenir en quatre heures maximum. « Cette solution est dans le fil de la loi, note Philippe Cessac, directeur projet nouvelles technologies chez LaSer, partenaire de l'opération. Les textes exigent qu'il y ait une reconnaissance physique de la

personne qui établit le certificat électronique. Nous nous appuyons sur un faisceau de preuves – constitué par plusieurs documents d'identité numérisés – pour signifier cette preuve physique. »

En dehors de l'Hexagone, le Net va plus loin encore

Si ces offres dédiées intègrent le Net au cœur même de l'activité de crédit, elles ne peuvent élargir le prisme des accédants – strictement limité par le cadre réglementaire. Créé en 2005 en Grande-Bretagne, le site Zoopa se propose justement de mettre le web au service de ceux dont les profils et *scoring* ne permettent pas souscrire aux offres classiques. Le principe est simple : une plate-forme d'intermédiation financière entre particuliers, inspiré du modèle « e-bay ». Le mot d'ordre est clair : l'argent que la banque ne peut vous donner, achetez-le sur le Net ! Lancé comme un marché de niche, ce *peer to peer* du crédit s'étend à des dizaines de sites dans le monde, représentant un volume de 600 millions de dollars échangés en 2007 aux États-Unis et de 5,6 milliards annoncés pour 2010. Le prêteur est rémunéré par un taux qui varie en fonction du niveau de risque du profil de l'emprunteur. Ce taux, en moyenne de 7 %, peut monter jusqu'à 31 %

Les taux de défauts de paiements sont généralement plus faibles que ceux du monde de la finance.

selon les pays. Les sites se rémunèrent en appliquant des taux de commission sur le montant du prêt consolidé et en plaçant des assurances.

Même s'ils n'ont pas les statuts de sociétés financières, ils mettent à disposition des services classiques de *scoring* ou de recouvrement. En plus des questionnaires d'inscription qui établissent le **degré de risque** de chacun, les créanciers présentent leurs projets à financer pour convaincre les prêteurs. Certains y vont même de leurs photos ou vidéos, renforçant l'aspect communautaire de ces plateformes. « Une récente étude sur les membres de Zoopa montre qu'il y a souvent un sentiment de transparence que les usagers ne ressentent pas dans le système bancaire traditionnel », explique Nathalie Montiel, chargée de projet marketing développement Innovation chez LaSer Cofinoga.

La réglementation en France, notamment en matière de taux, rend aujourd'hui impossible l'apparition de pareilles plateformes. L'engouement qu'elles suscitent dans les pays anglosaxons souligne néanmoins l'importance de l'assouplissement des plafonds de taux et la mise en place d'outils plus performants de gestion du risque. Là aussi, Internet peut aider à transformer le monde du crédit à la consommation...

« Bientôt une signature électronique dans la carte d'identité »



Entretien avec Nathalie Schlang, directrice marketing et développement de CertEurope, spécialiste dans la sécurisation des échanges électroniques.

En quoi consiste la signature électronique ?

Nathalie Schlang - Il ne s'agit pas d'une signature au sens propre, mais d'un certificat électronique crypté qui est envoyé à l'utilisateur par le Net ou remis sur une puce. À l'aide d'un outil de signature (logiciel), on appose « électroniquement » ledit certificat sur un document informatique, de la même façon que vous parapheriez un document papier. Une fois que vous avez signé

électroniquement, le document est d'ailleurs aussitôt verrouillé. Il a une valeur juridique équivalente à une signature papier.

Comment ce système de signature électronique se diffuse-t-il aujourd'hui ?

N. S. - Contrairement à ce que l'on croit souvent, c'est un procédé déjà largement employé ! Vous l'utilisez pour remplir vos déclarations de revenus en ligne ou même depuis peu pour certifier vos mails sur des messageries comme Outlook. Mais il est vrai que son usage se développe encore essentiellement au niveau des entreprises et des administrations. La généralisation est progressive, elle se fait métier par métier. Les banques, notamment, l'intègrent de plus en plus dans leurs transactions.

Quand peut-on espérer une généralisation appliquée au crédit à la consommation ?

N. S. - Vous avez avec l'offre de CDiscount, réalisée en partenariat avec LaSer Cofinoga, un premier exemple de contrat signé et archivé électroniquement. Cela peut se généraliser, il faut que les sites web intègrent ces technologies. Le certificat numérique est délivré par l'entreprise à l'internaute qui l'utilise pour signer des documents avec la dite entreprise. Dans plusieurs pays, comme la Belgique, des cartes à puces sont désormais intégrées directement dans les cartes d'identité avec un certificat électronique individualisé et permanent. À chaque fois que vous devez signer électroniquement un document, vous pouvez utiliser votre puce. Ce système devrait arriver en France dans les prochaines années.

La signature électronique a la valeur juridique d'une signature papier

PAROLE D'EXPERT

“Les avocats doivent réinvestir leur cœur de métier !”

Ancien président de la commission des lois à l'Assemblée nationale, avocat et ancien bâtonnier, le député Philippe Houillon dresse dans son dernier ouvrage⁽¹⁾ un portrait sans concession de la justice française. Pour *Audience*, il analyse les récents débats au sein des métiers d'avocat.



Pour Philippe Houillon : « Il est urgent que les avocats renforcent leur rôle et réaffirment leur valeur qui a été trop souvent battue en brèche ces dernières années. »

Entre des textes de loi européens qui remettent de plus en plus en question leurs prérogatives et une libéralisation qui fait sensiblement évoluer les pratiques, les avocats traversent une période de crise sans précédent. En décembre dernier, le bâtonnier de l'ordre des avocats de Paris a appelé à la désobéissance pour protester contre la dernière directive européenne en date obligeant tout avocat à dénoncer ses clients en cas de soupçons sur des sommes supérieures à 8 000 euros. Une première dans le métier.

En tant qu'avocat, comment jugez-vous les vives protestations de vos collègues face aux récentes directives européennes ?

Philippe Houillon - Je comprends leur inquiétude et je partage entièrement leur volonté de préserver l'intégrité de notre profession. Mais pour moi, le débat va au-delà de ces textes européens. Bien sûr, les conditions de dénonciation d'un client sont essentielles dans la pratique

juridique. Mais la réponse aux inquiétudes soulevées passe avant tout par une réappropriation des fondamentaux de la profession – et principalement de son cœur de métier, le judiciaire. Il est urgent que les avocats y renforcent leur rôle et y réaffirment leur valeur qui a été trop souvent battue en brèche ces dernières années. On vit dans une société où les incriminations s'étendent, où la sévérité des peines s'accroît, où la confiance en la justice décline. Les justiciables ont plus que jamais besoin de garants forts et respectés. Or, aujourd'hui, les avocats désertent de plus en plus les prétoires.

Comment expliquez-vous cette désaffection justement ?

P. H. - C'est d'abord une question de rémunération : valoriser le rôle de la défense, c'est déjà reconnaître le coût de l'avocat. Or vous avez aujourd'hui des professionnels qui travaillent dans les prétoires pour à peine 1 800 euros par mois. L'activité s'est très largement paupérisée, au profit du conseil juridique plus rentable. Le résultat ? Les avocats sont de moins en moins présents dans les palais de justice et ils n'osent plus dire les choses. C'est l'image même de la profession qui est atteinte.

Cette dévalorisation se joue-t-elle aussi au niveau des organisations professionnelles ?

P. H. - Lorsque l'on regarde d'autres professions juridiques comme les huissiers ou les

notaires, on se rend compte qu'ils savent mieux se défendre. Prenez les notaires : ils ont un champ d'action qui ne cesse de s'étendre quand celui des avocats se restreint. Récemment, ils ont encore repris à leur compte la judiciarisation des régimes matrimoniaux. Les avocats gagneraient certainement à avoir une représentation plus homogène – et moins éclatée entre le barreau de Paris, le CNB et la conférence des bâtonniers. Elle doit être plus homogène, mais aussi plus centrée sur le cœur du métier, ce qui n'est pas exclusif, naturellement, du développement de nouvelles compétences et de nouveaux « marchés ».

La suppression des ordres d'avocats – suggérée par certains – vous semble-t-elle être une solution ?

P. H. - Je pense que les ordres ont tous leur place, particulièrement en province où les ordres locaux veillent au respect des pratiques et à la bonne application des règlements. C'est d'autant plus important qu'avec la suppression de la carte judiciaire, un certain nombre de ces ordres vont disparaître et être regroupés. Ils ont un vrai rôle à jouer pour défendre et encadrer la profession.

(1) *Au cœur du défilé judiciaire*, Élisabeth Fleury et Philippe Houillon. Éditions Albin Michel.

INTERNATIONAL

Le crédit à la consommation au cœur de la directive Sepa

Attendue par les uns, redoutée par les autres, la directive Sepa harmonise depuis janvier les instruments de paiement au sein de l'Europe. Une réforme qui impacte directement les acteurs du crédit...

C'est sans conteste l'un des plus grands chantiers d'harmonisation engagé par la Commission européenne depuis la mise en place de l'euro. Depuis janvier, le nouvel espace unique du Sepa (Single European Payment Area) ne prévoit rien de moins que l'interopérabilité de tous les instruments de paiement de 31 pays européens – membres ou non de l'Union. Soit 19 milliards de virements bancaires, 17 milliards de prélèvements et 21 milliards de transactions par cartes réalisés chaque année qui devront d'ici à 2010 fonctionner selon les mêmes règles et être accessibles de la même façon et au même coût dans tous les États de la zone Sepa. Si elle apparaît volontiers technique, cette mise au diapason des moyens de paiement devrait entraîner des changements rapides et visibles dans l'Hexagone, moins sur les opérations bancaires elles-mêmes que sur l'offre de cartes de crédit. La France vit en effet sous le régime de la fameuse carte bancaire, une appellation qui cache en réalité un dispositif d'affiliation particulièrement restrictif pour les cartes de crédit et de débit. Chez la plupart de nos voisins européens, les émetteurs de cartes (banques et organismes financiers) peuvent depuis des années s'associer avec des opérateurs privés, de téléphonie ou d'automobile, pour proposer des cartes de paiement « cobrandées » (les utilisateurs bénéficiant d'avantages clients de la marque). En France, 95 % des cartes en circulation sont affiliées aux seuls opérateurs MasterCard et Visa. Destiné à simplifier les procédures d'acceptation et d'utilisation, ce système en circuit fermé doit aujourd'hui s'ouvrir au nom de l'interopérabilité de la zone Sepa. Depuis le 1^{er} octobre 2007, les émetteurs de carte peuvent ainsi s'associer à de nouveaux partenaires privés.



Cette refonte constitue un vrai défi pour les opérateurs traditionnels comme Visa et MasterCard, mais aussi pour les organismes de crédit à la consommation qui s'attendent à voir affluer de nouveaux concurrents. « L'ouverture du marché induite par le Sepa, et notamment l'autorisation du cobranding, permet aux opérateurs français de trouver de nouveaux partenaires, mais il permettra aussi aux banques étrangères de venir proposer leurs services et faire du crédit en France en s'associant avec les marques », explique Christian Dhugues, responsable du planning stratégique chez LaSer Loyalty. À cette concurrence s'ajoute celle des opérateurs de paiement (Paiement Services Providers) eux-mêmes qui peuvent désormais émettre leurs propres cartes de paiement sur des montants limités. « Sans oublier Visa et MasterCard qui deviennent des opérateurs de paiement comme les autres et se positionnent sur de nouveaux marchés. C'est bien une vraie redistribution des stratégies et des offres qui est en train de se produire. » Et que les utilisateurs devraient arbitrer d'ici à deux ans. Affaire à suivre...

JURIDIQUE

Un médiateur au service du crédit

Depuis douze ans, le médiateur de l'ASF a su s'imposer auprès des établissements financiers comme des associations de consommateurs. Portrait d'un conciliateur aussi discret qu'efficace.

Pas facile de dresser des passerelles dans un monde du crédit où établissements prêteurs et consommateurs se retrouvent trop souvent mis dos à dos. Depuis douze ans, le médiateur de l'ASF (Association française des sociétés financières) offre un espace de conciliation unique qui permet chaque mois de traiter entre 80 et 90 dossiers litigieux. Créé en 1995 après réflexion commune des associations de consommateurs et des prêteurs pour gérer les problèmes les plus courants, l'institution rassemble désormais pas moins d'une centaine d'établissements financiers affiliés et a reçu plus de neuf cents courriers en 2007 – contre une centaine en 1995 ! « Ce succès tient avant tout à notre impartialité, explique Bernard Drot, ancien directeur de Cetelem et aujourd'hui titulaire de la fonction. Nous nous posons en arbitre, jamais en procureur. L'objectif est de rétablir le dialogue et de dégager un consensus pour sortir du conflit. »

Le médiateur (désigné en commun par les associations de consommateurs et le



Bernard Drot, ancien directeur de Cetelem et aujourd'hui titulaire de la fonction de médiateur au sein de l'ASF : « L'objectif est de rétablir le dialogue et de dégager un consensus. »

conseil de l'ASF) n'intervient d'ailleurs qu'en instance de recours, si le client n'a pas trouvé de terrain d'entente avec le service clients du prêteur. Son champ d'action est strictement défini. Il exclut les problèmes de recouvrement de crédits – du ressort de chaque établissement – et les dossiers en procédures judiciaires ou gérés en commission de surendettement. Les dossiers traités portent essentiellement sur des problèmes d'assurance de crédits, de

remboursements anticipés ou de décomptes mal compris, plus récemment de taux révisables en immobilier. « La moitié des dossiers sont résolus au bénéfice du client qui obtient réparation du préjudice invoqué. L'autre moitié est constituée pour partie de dossiers irrecevables en raison du règlement de la médiation, et surtout de demandes non fondées. Notre travail consiste alors à aider le client à mieux comprendre en quoi sa réclamation n'a pas lieu d'être. »

Un travail, parfois difficile et long lorsque les cas sont complexes ou les enjeux financiers importants, que le médiateur mène avec son équipe restreinte, essentiellement par courrier et téléphone. « C'est une mission exigeante, à base d'analyse, de négociation et de pédagogie. Mais le travail porte ses fruits », sourit Bernard Drot. Il se félicite d'ailleurs que les médiateurs bancaires institués en 2001 voient leurs champs de compétences étendus aux problématiques de crédit. Signe s'il en est de l'efficacité de ce rouage aussi discret que précieux.

Tableau de bord

LaSerSCOPIE Nouvel instrument de mesure sur l'évolution sociétale

Avec le baromètre LaSerSCOPIE, consacré pour son premier volet au pouvoir d'achat des Français, LaSer se dote d'un outil statistique identitaire, à la fois innovant et porteur.

Revenu mensuel moyen (en euros)

LES « PRÉCAIRES » 1 170
Souvent ouvriers, employés ou retraités, leurs revenus sont faibles. Leur rapport à l'argent est synonyme d'anxiété et de frustration. 60 % de leur revenu mensuel est consacré aux dépenses obligatoires.

LES « DÉCOMPLEXÉS » 1 630
Plutôt jeunes, peu fortunés mais actifs, ils ont un train de vie décalé de leurs revenus réels. Ces optimistes consomment « plaisir » (nouvelles technologies, sorties, vacances...) et sont des adeptes du cyberachat.

LES « DÉSIMPLIQUÉS » 1 490
Plutôt âgés, retraités pour la plupart, leurs revenus sont limités. Ils ont un rapport traditionnel à l'argent qu'ils consacrent aux produits de première nécessité.

LES « CONTRAINTS » 2 850
Leurs aspirations et celles de leurs enfants d'être « aisés » en font de gros consommateurs de crédit. Surreprésentés dans le Bassin parisien, ils vivent mal leur rapport à l'argent.

LES « PRÉCAUTIONNEUX » 1 560
Plutôt âgés, en général propriétaires, ils « comptent » et consomment utile (notamment pour l'équipement de leur maison). Ils aiment personnaliser leurs achats.

LES « GESTIONNAIRES » 2 760
Plus dépensiers que les précédents, bénéficiant de revenus nets supérieurs à la moyenne, ils se révèlent réceptifs aux tendances et ouverts aux services qui font gagner du temps.

LES « AISÉS » 3 800
Souvent cadres supérieurs, propriétaires, d'un niveau culturel plutôt élevé, leur rapport à l'argent est décomplexé, mais réaliste. Ce sont des cyberacheteurs attachés à l'originalité des produits et des marques.

> Largement relayée par les médias, l'enquête LaSerSCOPIE publiée fin 2007 par LaSer a marqué tant par sa méthodologie que par ses conclusions. Cet outil est né de la conviction que les modèles existants, construits sur la logique des CSP (catégories socio-professionnelles), n'étaient plus représentatifs de la complexité des situations individuelles et de certaines évolutions sociétales (les nouvelles technologies...). Pour établir une nouvelle segmentation, LaSer s'est rapproché de TNS-Sofres et a utilisé sa base statistique (10 000 foyers représentatifs des Français interrogés chaque année depuis sept ans, exclusivement pour LaSer).

Niveaux de vie "réels" et "perçus"

Nouvel instrument de mesure sur l'évolution sociétale, LaSerSCOPIE croise des éléments monétaires et non monétaires permettant l'analyse des niveaux de vie réels et perçus. Pour sa 1^{re} édition, LaSerSCOPIE s'est focalisé sur la notion du pouvoir d'achat en choisissant de retenir des données objectives et subjectives et de les croiser avec des données de stocks. En découlent deux indicateurs. D'une part le « niveau de vie réel », somme du revenu déclaratif (salaires, primes, rentes...) et du patrimoine (immobilier, placements, stock-options...). D'autre part « l'indice d'aisance sociale », qui prend en compte le sentiment d'aisance et la position sociale occupée. LaSer a ainsi bâti sept familles stables et homogènes. Leurs noms, volontairement explicites, correspondent à des conduites et à des comportements.

Quels enseignements ?

Deux grandes leçons peuvent être tirées de cette enquête. La 1^{re} porte sur les seuils à partir desquels les familles se disent « plus à l'aise » ou au contraire « en difficulté ». Ainsi, il manquerait 450 euros en moyenne par mois à un ménage français pour se sentir à l'aise. Ce sentiment de frustration est relativement homogène et peu corrélé au niveau de vie réel des foyers. Par ailleurs, les Français estiment que leur situation peut devenir précaire avec un revenu en diminution de 320 euros en moyenne par mois. La seconde porte quant à elle sur la nécessité de redéfinir la sphère des dépenses contraintes qui, pour 60 % des Français, représentent en moyenne plus de 50 % des dépenses. Le logement, l'alimentation, l'éducation ou encore la santé ne sont plus les seuls postes à entrer dans ce champ. S'y ajoutent désormais des achats en théorie modulables : nouvelles technologies surtout, mais aussi services de confort (entretien, télévision payante). Or ces arbitrages ne s'effectuent pas.

DÉBAT CROISÉ

Le malendettement au cœur des nouvelles exclusions

À l'heure où le gouvernement engage son Grenelle de l'insertion, un rapport du Conseil économique et social s'alarme de l'utilisation croissante du crédit à la consommation comme complément de revenu chez les ménages précarisés. Débat autour de ce « malendettement » grandissant avec Pierrette Crosemarie, membre de la commission des finances du Conseil économique et social (CES) et responsable de l'espace « syndicalisme et société » à la CGT, Michel Philippin, directeur général de LaSer, et Gérard Obringer, président de la fédération des associations Crésus.

De plus en plus de rapports et d'études – à commencer par l'avis du Conseil économique et social – s'alarment de l'accroissement du phénomène de « malendettement ». Qu'entend-on exactement par cette formule ?

Pierrette Crosemarie - Le terme vient du médiateur de la République, Jean-Paul Delevoye. C'est le premier à l'avoir employé pour évoquer les cas de plus en plus inextricables d'endettement de particuliers qui lui sont rapportés. Le malendettement constitue l'étape qui précède le surendettement. On estime qu'il y a aujourd'hui 1,5 million de ménages – soit 6 millions de personnes – qui ont des difficultés à rembourser leurs dettes, et 173 000 qui déposent chaque année un dossier en commission de surendettement. On est donc face à un phénomène de bien plus grande ampleur – et bien plus insidieux. Beaucoup de ces ménages précarisés recourent en effet au crédit à la consommation comme à un complément de revenu artificiel. Ils n'arrivent plus à faire face au renchérissement du coût de la vie et piochent dans des crédits souvent mal adaptés et aux taux prohibitifs – notamment des revolving. Cette situation d'endettement « passif » se retrouve dans 73 % des dossiers qui aboutissent au final en commission...

Gérard Obringer - On voit bien cela sur le terrain. Jusqu'à présent, on avait face à nous essentiellement des « compulsifs » du crédit ou des accidentés de la vie, fortement endettés à la suite d'un décès, d'un licenciement ou encore d'une maladie. Depuis quelques années, on voit arriver de plus en plus de travailleurs précarisés pris à la gorge par la hausse du coût de la vie. Rien qu'entre 2006 et 2007, il faut savoir que le nombre de salariés venus nous consulter a doublé ! Chez certains, on a trouvé jusqu'à une vingtaine de crédits différents.

Michel Philippin - LaSer est évidemment très sensible à cette situation. Nous avons en créant, il y a plus d'une dizaine d'années, une cellule accompagnement client, essayer de faire face aux situations les plus critiques.

Cela étant, rappelons que, d'une part, la France est le deuxième pays d'Europe où le surendettement est le plus faible et, d'autre part, que cette situation ne doit pas nous empêcher de réfléchir à la façon de régler la question de ceux qui n'y accèdent pas (près de 40 % de la population). En clair, il faut repenser la réglementation de 1989 qui commence à dater.

Le problème vient-il de la précarisation croissante de ces ménages ou de l'inadaptation des crédits auxquels ils souscrivent ?

Michel Philippin - Mais les deux sont liés ! Nous avons fait récemment une étude sur le pouvoir d'achat avec l'institut TNS Sofres. Les Français estiment que le seuil de la précarité pour eux correspond à une perte de... 320 euros en moyenne sur le revenu mensuel du ménage ! On est donc face à des besoins de financement réels, mais de montants limités. Avec la réglementation actuelle, nous ne pouvons pas couvrir le risque d'impayés sur d'aussi faibles montants avec des prêts personnels, dont le taux est plafonné actuellement à 9 %. Beaucoup se retournent donc vers des formes de crédits plus accessibles mais plus difficiles à gérer – comme le revolving qui devient une ressource compensatoire, alors qu'il a été conçu comme un produit d'ajustement...

Gérard Obringer - Il faut ajouter que ce type d'endettement est très difficile à prendre en charge humainement, car les « malendettés » se vivent comme des « victimes » du coût de la vie. Ils cumulent les crédits tout en continuant à travailler : il y a là une sorte de fatalisme qui entame leur motivation et les démobilise pour monter un dossier de surendettement ou réduire certaines dépenses.

Pourtant, depuis des années, les réglementations se multiplient pour éviter ce type de dérives. Ce « malendettement » témoigne-t-il de l'échec de ces politiques ?

Michel Philippin - Plusieurs millions de clients n'ont pas accès au crédit. Une partie est évidemment redevable à une



Pierrette Crosemarie, membre de la commission des finances du Conseil économique et social (CES) et responsable de l'espace « syndicalisme et société » à la CGT.



Gérard Obringer, président de la fédération des associations Crésus.

forme d'action comme le microcrédit social dont LaSer est un acteur important, mais une plus grande part encore ne peut être servie que par une remise à plat consensuelle de l'offre de crédit. Cette offre qui est basée actuellement sur une loi datant de vingt ans s'est restreinte dans le temps compte tenu des règlements que nous avons accumulés. De bonne foi, le législateur veut protéger le consommateur, à raison, mais il ne s'est pas rendu compte qu'il a en même temps limité l'accès au crédit. Cela est un problème parfois grave, car cette situation génère un recours aux circuits parallèles. D'ailleurs, ces derniers temps, ces derniers augmentent et ils se moquent de la réglementation, pour ne pas dire plus.



Michel Philippin, directeur général de LaSer.

Pierrette Crosemarie - Je pense en effet que le système doit être amélioré – d'autant que toutes les études montrent que l'endettement entraîne de plus en plus de tensions familiales et de problèmes de santé. Mais il me paraît essentiel de réfléchir avant tout à la manière de mieux protéger toutes ces populations.

Dans l'avis du CES, vous appelez à un meilleur encadrement de la publicité – notamment les revolving... Les établissements financiers en font-ils encore trop ?

Pierrette Crosemarie - On ne peut pas regretter un malendettement croissant et continuer en même temps à voir fleurir des publicités vantant des crédits « faciles, simples et

gratuits » ! Il ne s'agit pas d'accuser tous les établissements financiers – d'autant que certains font de réels efforts. Mais malgré la législation existante, les mentions légales restent souvent illisibles et les relances commerciales plus agressives qu'incitatives...

Michel Philippin - De notre point de vue, la question n'est pas, pour l'essentiel, de renforcer l'information client qui est déjà très lourde, ni éventuellement de contenir l'utilisation utile du renouvelable. Je rappelle que plus de 40 % des crédits distribués en Europe le sont sous cette forme, ce qui prouve son utilité. En revanche, ce qui serait positif devrait être de ne pas envoyer des consommateurs sur ce produit parce qu'ils n'ont pas accès aux prêts personnels classiques, compte tenu de son taux plafond très bas actuellement (9 %) alors que ce dernier produit est pourtant le produit le plus adapté aux situations financières tendues.

Justement, les outils d'évaluation du risque sont-ils adaptés à ces salariés précarisés « malendettés » ? Faut-il aller vers un dispositif élargi de centrale de surendettement comme il en existe en Belgique ?

Pierrette Crosemarie - Nous sommes allés enquêter en Belgique et en Allemagne, et ces fameux « fichiers positifs » me paraissent disproportionnés face au problème. D'autant que nous disposons déjà avec les fichiers Banque de France d'un outil efficace... pour peu qu'il fonctionne en temps réel ! Aujourd'hui, il s'écoule un délai de quinze jours minimum entre la transmission et la mise à jour des données. Or les personnes fragiles cumulent les demandes de prêts sur des délais souvent très courts. Une commission travaille actuellement sur l'amélioration de cette mise à jour.

Gérard Obringer - Les fichiers pourraient représenter une solution intéressante, surtout face à un « malendettement » qui peut être géré avant que la situation ne devienne inextricable. Mais elle ne doit pas faire oublier la nécessité d'accompagnement des personnes.

Michel Philippin - Je crois qu'on oublie que la responsabilité des entreprises de crédit dépend beaucoup du niveau d'information dont elles disposent pour ouvrir un crédit. Leur niveau de responsabilité devrait en dépendre directement. Ce qui n'est pas le cas actuellement en France. Par ailleurs, j'ai vu deux magnifiques graphiques communiqués par la Banque centrale belge qui, depuis la mise en place de la Centrale des crédits aux particuliers, constate une augmentation du volume du crédit et une baisse des risques. Cela interroge.

Y a-t-il selon vous urgence à réformer plus largement la législation ?

Michel Philippin - C'est, de notre point de vue, essentiel socialement et économiquement. Le médiateur de la République – cité dans l'avis du CES – le dit lui-même : « Nous assistons en France à une montée en puissance du malendettement alors que le taux d'endettement des ménages est inférieur à celui de nos voisins européens. » C'est bien la preuve qu'il faut repenser notre politique d'accès au crédit et faire ce qui n'a jamais été fait en France, c'est-à-dire réfléchir et décider ce que, économiquement et socialement, nous voulons dans le domaine du crédit, ce qui veut dire en clair déterminer qui doit accéder au crédit. Rappelons enfin qu'un accroissement de 10 % de crédit distribués augmente de 10 % le taux de croissance du PIB, ce qui n'est pas rien.

Pierrette Crosemarie - Le déplaçonnement des taux ne m'apparaît pas comme une solution. On voit bien dans les dossiers de surendettement que les établissements prêtent déjà aux limites des taux d'usure. Des solutions plus simples et efficaces peuvent venir de l'essor du microcrédit notamment.

Gérard Obringer - Ce problème du « malendettement » rend plus que jamais urgent l'importance d'un grand débat public sur le rôle et la place du crédit dans notre pays. Il ne s'agit pas de faire un « Grenelle » de plus, mais de mettre les arguments sur la table pour définir – enfin ! – une vraie politique nationale de crédit...