

Crédits en grandes surfaces et devoir de conseil : les banques jouent-elles un double jeu ?

Un fossé se creuse entre, d'une part, les éléments qui semblent aller en faveur de pratiques de crédit plus responsables (devoir de conseil, Centrale des crédits, cotisation au Fonds de traitement du surendettement,...) et, d'autre part, la multiplication de l'offre de crédit sur les lieux de ventes. Deux études françaises récentes pointent du doigt et documentent des problèmes déjà identifiés en Belgique... Petit tour des apprentissages majeurs et réflexions belgo-belges.

Introduction

Depuis plusieurs années, le Réseau Financement Alternatif ainsi que les membres de la Plate-forme Journée Sans Crédit¹, dont il est membre, se mobilisent pour sensibiliser tant les médias, que les consommateurs, les pouvoirs publics et, bien entendu, les dispensateurs de crédit, sur les pratiques à risque des ouvertures de crédit et du crédit facile. Pendant ce temps, nos voisins français, tout aussi préoccupés par cette problématique, ont eu l'opportunité de mettre en place deux recherches significatives sur cette question.

L'une a été commanditée par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en 2008² et l'autre, menée par l'UFC-Que choisir, a permis de tester les pratiques de distribution réelles des acteurs du crédit grâce à une enquête menée en 2009³.

¹<http://www.journeesanscredit.be/>

²Athling Management, décembre 2008, *Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France* - <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/084000768/0000.pdf>

Alors que des informations sont encore manquantes pour la Belgique, malgré les compléments de recherche que nous avons menés, établir un parallèle avec la France est d'autant plus pertinent que de gros opérateurs sont actifs tant en France qu'en Belgique.

Du « devoir de conseil » aux pratiques responsables...

Commençons par un bref tour de piste des principales bases belges du devoir de conseil. On trouve en effet, à côté des articles inclus dans la loi sur le crédit, des textes issus de l'Association belge des banques (ABB) ou de l'Union professionnelle du crédit (UPC) qui en plus de faire écho au devoir de conseil de façon générale, vont un peu plus loin dans leurs engagements.

Base légale

Le devoir de conseil repose sur les deux articles suivants de la Loi sur le crédit à la consommation⁴ :

« Art. 11 : Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus :

1. de donner au consommateur toute information nécessaire, de façon exacte et complète concernant le contrat de crédit envisagé ;
2. de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'ils offrent habituellement ou pour lesquels ils interviennent habituellement, le type et le montant de crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit. (...)

Art. 15

Le prêteur ne peut conclure de contrat de crédit que si, compte tenu des informations dont il dispose ou devrait disposer, notamment sur la base de la consultation organisée par l'article 9 de la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers, et sur la base des renseignements visés à l'article 10, il doit raisonnablement estimer que le consommateur sera à même de respecter les obligations découlant du contrat. »

L'article 11 prévoit donc explicitement une implication et une responsabilité de l'intermédiaire de crédit dans la mise en oeuvre du devoir de conseil. Sous la dénomination « devoir de conseil », on retrouve donc dans la loi⁵ :

- l'obligation pour le prêteur de vérifier la solvabilité du consommateur notamment par le biais de la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers ;
- l'interdiction de prêter à un consommateur qui ne sera pas à même de rembourser ;

³UFC-Que choisir, 2009, *Quand le mauvais crédit chasse le bon !* - <http://www.quechoisir.org/document/credit-revolving.pdf>

⁴Extraits du Projet de loi modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation - 10 mars 2010.

⁵Recommandations « Journée Sans Crédit », 2009, p.9 -

http://www.journeesanscredit.be/var/www/eqpop/www.journeesanscredit.be/IMG/pdf/Recommandations_FR-2.pdf

- l'obligation de rechercher le crédit le mieux adapté aux besoins du consommateur.

Code de conduite de l'Association belge des banques et des sociétés de bourse⁶

Parmi les 7 principes de base édictés dans ce code, l'article 4 traite de la compétence et du savoir-faire nécessaires à une bonne relation bancaire. Il est précisé que les membres du personnel bancaire sont formés « de manière à ce qu'ils soient des collaborateurs compétents, disposant des moyens nécessaires pour exécuter efficacement vos ordres ».

Le paragraphe 11, relatif spécifiquement au crédit, souligne les éléments suivants : « L'octroi de crédit est une chose sérieuse, pour vous comme pour nous. Nous ne considérons donc jamais que la demande et l'octroi de crédit peuvent être traités à la légère... Il n'est possible de vous octroyer un crédit adapté à vos besoins et à vos moyens que si nous échangeons toutes les informations nécessaires. Nous vous demandons donc de nous informer de vos besoins (la destination du crédit) et de vos moyens (revenus, situation « familiale », obligations financières existantes). Nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de nous communiquer des informations complètes et correctes.

Nous examinons ensemble les formes de crédit envisageables pour vous, ainsi que leurs modalités. (...) En fonction des données que vous nous avez communiquées, et d'éventuelles autres données communiquées par des tiers (comme les centrales des risques de crédit), nous vous proposons le type de crédit qui nous paraît alors le mieux adapté à votre situation. »

Commentaire :

Sans aucune équivoque, l'octroi de crédit est qualifié de « chose sérieuse qui ne peut être traitée à la légère ». Dans ce sens, on peut s'attendre à ce que le crédit ne soit pas accordé :

- à une caisse de magasin, alors qu'on est en train de faire tout autre chose ;
- par du personnel incompetent ou trop peu formé ;
- sans que le consommateur soit parfaitement conscient qu'il est en train de souscrire un crédit (carte avantage assortie d'une ouverture de crédit⁷).

⁶<http://www.febelfin.be/export/sites/default/febel/fin/pdf/fr/publications/codedeconduiteabb.pdf>

⁷Nous refusons ici d'employer le vocabulaire fallacieux de l'industrie qui qualifie un crédit de « réserve d'argent ». En effet, cela revient à appliquer un concept d'épargne à un concept d'emprunt, ce qui est particulièrement équivoque et illustre une technique de communication (paradoxale) particulièrement manipulatrice. Nous nous référons pour cette position à la référence suivante : P. Watzlawick, J. Weakland, R. Fisch (1975) « Changements : paradoxes et thérapie », Norton 1974, trad., Seuil.

Principes pour contracter et accorder des crédits hypothécaires et à la consommation de manière responsable – Union professionnelle du crédit⁸

Les principes édictés détaillent la déclaration de principes suivante :

« En accordant des crédits de manière responsable, Nous, les membres de l'UPC, prenons les mesures nécessaires, suffisantes, pertinentes et raisonnables au sein de notre organisation afin de respecter dans le cadre de l'octroi de crédit nos obligations :

- d'informer nos clients ;
- de nous soucier de nos clients ;
- d'évaluer correctement la solvabilité de nos clients et le risque du crédit pour le prêteur ;
- de prévenir les problèmes de paiement et de suivre respectueux les droits du client en cas de survenance de tels problèmes.

Pour être un partenaire fiable, nous, les membres de l'UPC,

- faisons preuve de compétence professionnelle, de transparence et d'intégrité ;
- nous abstenons de pratiques inappropriées ;
- traitons les questions et les plaintes des clients avec toute l'attention et la diligence nécessaires. »

Constats :

À la lecture de l'ensemble de ces textes et déclarations, force est de constater que le consommateur belge ne devrait, selon toute vraisemblance, pas rencontrer de difficultés d'accès ou d'usage dans son rapport avec le crédit à la consommation. À l'exception des accidents de vie, par définition inévitables, sa capacité d'emprunt lui est garantie pour autant qu'il dispose d'une capacité de remboursement adéquate et suffisante. L'information et le conseil reçus sont appropriés et clairs de manière à lui permettre d'effectuer le choix le plus indiqué.

Conclusion intermédiaire :

L'ensemble des professionnels du crédit, les banques comme les autres dispensateurs, s'accordent pour considérer l'octroi de crédit comme un acte sérieux, nécessitant des pratiques professionnelles et responsables.

Les pratiques de la grande distribution : le rapport Athling...

Loin de ces déclarations, dans l'univers de la vente de crédit élargie aux lieux de commerce et de distribution, la réalité est tout autre. Phénomène de masse qui gagne du terrain, les formules de crédit offertes par ces réseaux semblent tenir assez peu d'engagements de la profession du crédit. On s'y voit proposer des formes de crédit très peu variées, ce qui vide de son contenu une part importante du devoir de conseil, mais revenons d'abord aux principaux résultats de l'étude Athling.

⁸<http://www.upc-bvk.be/documents/public/Code%20de%20conduite%20UPC.pdf>

Les ouvertures de crédit⁹ sont principalement proposées par des établissements de crédit spécialisés liés à un distributeur

Au côté des banques et des établissements de crédit spécialisés, on trouve les entreprises du commerce et de la distribution qui, lorsqu'elles « ont une activité significative, ont créé une société commune avec un établissement de crédit spécialisé »¹⁰.

Pour 2007, le poids de la nouvelle production d'ouvertures de crédit est de 46,6 % pour les établissements de crédit spécialisés liés à un distributeur, de 39,4 % pour les établissements de crédit spécialisés et de 14,0 % pour les banques.

Ce sont 54 % des ouvertures de crédit de 2007 qui ont été contractées dans des entreprises de distribution (grands magasins, magasins spécialisés – aménagement et équipement des ménages –, et hypermarchés). Les autres principaux canaux de distribution sont le courrier et le téléphone (23 %), les agences bancaires (14 %) et internet (4 %).

Un crédit en grand magasin peut cacher un crédit bancaire

| Banques | Qui porte les encours ? | Qui gère les encours ? | Type de partenariat |
|--------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| Banques populaires | Naxitis Financement | Naxitis Financement | Co-entreprise avec Cetelem |
| BNP Paribas | BNP Paribas | Cetelem + BNP Paribas | Sous-traitance |
| Caisse d'Épargne | Naxitis Financement | Naxitis Financement | Co-entreprise avec Cetelem |
| Crédit Agricole | Caisses régionales | Sofinco + Caisses régionales | Sous-traitance |
| Crédit Mutuel | Fédérations Régionales | Fédérations Régionales | |
| LCL | LCL | Sofinco + LCL | Sous-traitance |
| Société Générale | Sogefinancement | Sogefinancement + Franfinance | Co-entreprise avec Franfinance |

Étudiées sous l'angle des participations, les relations entre banques et établissements de crédit spécialisés deviennent éclatantes :

- BNP Paribas avec Cetelem et LaSer Cofinoga (groupe Carrefour, Casino, 3 Suisses International, IKEA, BUT, ...et aussi CORA¹¹) ;

⁹Op. cit. Athling, l'acception *ouverture de crédit* recouvre indifféremment les concepts de « crédit renouvelable », « crédit revolving », « prêt permanent »,...

¹⁰À titre d'illustration d'un opérateur agissant en Belgique, le « Groupe d'intérêt économique Aurore » qui se compose des émetteurs suivants : Banque Populaire, BNP Paribas, Cetelem, Cofica-CU et UCB. - http://www.credit-emprunt.com/emprunt-171-Carte_aurore.html . La Carte Aurora est notamment proposée par les enseignes Médiamarkt et Vandenborre - complément d'information RFA.

¹¹Source : RFA, en complément des données Athling.

- Crédit Agricole avec Sofinco et Finaref (Castorama, Darty, Décathlon,...) ;
- Société générale avec Franfinance et Sogefinancement.

Commentaire :

Dès lors, pas de doute : le vendeur/distributeur met à disposition des crédits émis par des professionnels du crédit, auteurs des chartes et codes de conduite, qui sont soumis à l'obligation de conseil au travers de conventions de partenariat. En outre, en tant qu'intermédiaire de crédit, il se voit appliquer l'art. 11 de la Loi sur le crédit, en matière de devoir de conseil.

Concurrence entravée par des offres peu comparables

Malgré des principes généraux de fonctionnement relativement proches, les différences dans les tranches d'encours retenues, les montants minimaux des mensualités et les règles de calcul des mensualités diffèrent d'un prêteur à l'autre.

Dans l'ensemble, toutefois, le rapport relève que les montants des ouvertures de crédit offerts atteignent 21 500 € lorsqu'elles émanent des banques et que les taux d'intérêt pratiqués se situent légèrement en dessous du taux d'usure fixé par la Banque de France¹². En revanche, quand les ouvertures de crédit sont proposées par des établissements spécialisés, les montants offerts évoluent en moyenne entre 4 000 et 6 000 € et les taux d'intérêt sont plus élevés¹³. La carte qui est remise dans ce cas permet la plupart du temps de bénéficier de services annexes (droit à des réductions, points fidélité, parking offert,...)

Enfin, les offres proposées par les distributeurs sont très souvent assorties d'utilisations spéciales (promotions temporaires – paiement en X fois sans frais, taux d'intérêt réduit,...)

Le TAEG est peu approprié pour déterminer le coût réel du crédit

Force est de constater que le coût total d'une ouverture de crédit est extrêmement dépendant des modalités d'amortissement (dégressivité par tranche d'encours ou montant fixe) et du montant minimum de la mensualité. Dans ces conditions, le seul critère du TAEG est inapproprié pour identifier le crédit le plus avantageux. Ceci souligne d'une manière générale la difficulté que ce type de crédit peut provoquer¹⁴ dans la gestion budgétaire des ménages aux revenus modestes : en effet, la charge mensuelle réelle n'est pas connue ni forcément stable, ce qui peut provoquer des difficultés significatives chez les ménages disposant de marges de manoeuvre financières réduites.

Commentaire :

¹²<http://www.banque-france.fr/fr/statistiques/taux/usure.htm>

¹³« 95 % des ouvertures de crédit renouvelable l'on été avec un taux d'intérêt supérieur à 16 % du côté des établissements de crédit spécialisés, contre 58 % du côté des banques. », *op.cit.* Athling p. 36.

¹⁴A contrario des prêts à tempérament aux mensualités fixes.

Les ouvertures de crédit (OC), pour les ménages à revenus modestes, sont les plus accessibles et cependant les moins adaptées. Quatre facteurs¹⁵ expliquent les taux de défaillance importants¹⁶ des OC malgré les encours le plus souvent raisonnables :

- les contrats sont conclus à durée indéterminée, ils revêtent dès lors un caractère structurel ;
- aucun plan de remboursement permettant de vérifier si le ménage dispose d'une capacité de remboursement suffisante n'est préalablement fixé ;
- les dispensateurs recourent à la pratique qui consiste à proposer des montants supérieurs au montant demandé ;
- le coût de ce type de crédit est généralement élevé.

Devoir de conseil : l'enquête d'UFC-Que choisir apporte un éclairage très instructif

L'objet de l'enquête est en effet d'identifier vers quel type de crédit à la consommation on est orienté lorsque l'on envisage le financement d'un achat précis¹⁷.

Les résultats obtenus, pour l'ensemble des distributeurs, soulignent une orientation majoritaire vers une ouverture de crédit (72 %), assortie d'une information peu claire (82 %) quant au coût, aux mensualités et au taux d'intérêt. On déplore aussi la quasi-absence de vérification de la solvabilité (87 %).

Si on se rapporte aux différents circuits de distribution testés dans l'enquête, on observe les différences suivantes :

- sur les lieux de vente, 63 % des consommateurs se voient proposer une ouverture de crédit. Dans les autres cas, c'est un paiement en 3 mensualités sans frais qui est proposé. Dans ce dernier cas, toutefois, l'option est réservée aux seuls détenteurs de la carte du magasin, carte à laquelle est associée une « réserve d'argent » ;
- les cartes de fidélité proposées par la grande distribution, donnant l'accès à divers avantages (réduction, points,...), sont le plus souvent assorties d'une ouverture de crédit qualifiée, non sans ironie, de « réserve d'argent ». Cette dernière est donc octroyée parfois de manière tout à fait « inconsciente » au consommateur ;

¹⁵N. Fraselle et B. Bayot (2004), « Le marché du crédit à la consommation : la cohésion sociale en jeu », Centre de recherche et d'information socio-politiques, *Courrier hebdomadaire*, n° 1848, p. 30.

¹⁶Olivier Jérusalmy (2010), « Centrale des crédits aux particuliers 2009 : les impacts de la crise sur l'endettement des ménages », Réseau Financement Alternatif - <http://www.financite.be/s-in-former/bibliotheque.fr.11.3.2.1.1800.html>

¹⁷L'enquête menée par UFC-Que Choisir, subséquente au rapport Athling, apporte un complément d'information essentiel sur les pratiques de distribution réelles des crédits destinés aux consommateurs. Protocole résumé : un consommateur souhaite acquérir un ensemble électroménager (entre 1 200 € et 2 500 €), dispose de 3 000 € de revenu mensuel avec un prêt hypothécaire en cours et un crédit auto pour une mensualité de l'ordre de 800 €. Il souhaite un financement et sollicite différents distributeurs de crédit (lieu de vente, dispensateurs de crédits et banques). Au total, 1 118 propositions de crédit ont été obtenues.

- les sites internet des établissements de crédit orientent exclusivement le consommateur vers l'ouverture de crédit lorsque le montant est inférieur à 3000 € ;
- dans les agences bancaires, les consommateurs ont été orientés très largement vers un prêt personnel (seuls 14 % ont été orientés vers une ouverture de crédit) et leur solvabilité a été plus souvent vérifiée.

Commentaires :

- L'enquête menée ici confirme globalement que l'offre de crédit sur les lieux de vente et de distribution n'est pas mise en oeuvre de manière responsable et que les devoirs de conseil élémentaires ne sont pas toujours, tant s'en faut, rencontrés. Dans la plupart des cas, ce ne sont pas des professionnels du crédit qui assurent la vente et le personnel en place n'est pas à même de fournir une analyse du besoin de financement ni une vérification de la capacité de remboursement afin de pouvoir proposer le crédit le plus approprié. La plupart du temps d'ailleurs, ils ne proposent qu'une seule sorte de crédit : l'ouverture de crédit, dès que le montant est considéré comme insuffisant pour un prêt à tempérament.
- Proposer une ouverture de crédit de 3 000 € alors que le crédit approprié serait un prêt à tempérament de 2 500 € ne respecte pas l'esprit du devoir de conseil et ne peut en aucun cas être considéré comme une pratique responsable... et ce d'autant plus s'il est proposé à un ménage dont les revenus sont modestes.
- Le choix du type de crédit, tel qu'il est structuré sur les sites internet, n'illustre pas non plus une application du devoir de conseil. L'ouverture de crédit est par trop souvent privilégiée.
- Les conseils et l'orientation reçus en agence bancaire semblent quant à eux beaucoup plus en correspondance avec une pratique professionnelle digne de ce nom.

Conclusion

L'univers du crédit deviendrait-il schizophrène ?

D'une part, les dispensateurs de crédits dans leur ensemble¹⁸ tiennent un discours responsable, s'engagent dans des codes de conduite et, dans les faits, en agence, semblent mettre en place des conseils avisés et professionnels.

D'autre part, lorsque les groupes bancaires, au travers notamment de participations et de groupements d'intérêt économique, développent une offre de crédit dont les vendeurs/intermédiaires sont des commerces et des grandes surfaces, ils semblent qu'ils ne considèrent plus leur responsabilité avec la même implication.

¹⁸ L'ABB ainsi que l'UPC sont très représentatifs du secteur.

Alors que le caractère risqué de l'ouverture de crédit est toujours plus étayé par les divers faisceaux d'information disponibles¹⁹, les professionnels du crédit développent des réseaux de distribution qui à ce jour sont incapables d'assurer une mise sur le marché qui soit appropriée. Ils mettent par ailleurs au point des protocoles d'octroi, passé le cap de la vente, qui eux non plus ne garantissent pas le respect du devoir de conseil prévu dans la loi. Lorsque l'on observe en outre l'ampleur que prend l'offre de crédit sur les lieux de commerce et de distribution, il est urgent d'intervenir pour assainir les pratiques.

Dans ces conditions, la responsabilisation de toute la chaîne de distribution des crédits et l'application d'un contrôle ferme est indispensable sans quoi le double jeu de l'industrie du crédit n'a pas fini de faire ses choux gras de crédits inappropriés, source de malendettement, de surendettement,... très coûteux socialement.

Il nous semble opportun de rappeler que les recommandations élaborées par la Plate-forme Journée Sans Crédit (depuis 2007) restent malheureusement d'actualité sur toutes ces questions.

La Plateforme « Journée sans Crédit »²⁰, qui est active en matière de prévention et de lutte contre le crédit facile, soutient par ailleurs ce texte.

Olivier Jérusalmy
avril 2010

¹⁹Centrale des crédits aux particuliers, *Enquête auprès des services de médiation de dettes de l'Observatoire du crédit et de l'Endettement*, (publications annuelles) ainsi qu'une abondante littérature.

²⁰www.journeesanscredit.be