

ACCÈS AU CRÉDIT ET PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT

FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU*
GÉRARD JOUVE**

Le crédit à la consommation, progressivement entré dans les mœurs au cours du XX^{ème} siècle, est étroitement lié au développement économique et aux mutations de la société française d'après-guerre. Il a évolué avec la prospérité et a contribué à l'entretenir. Par son expansion quasi continue durant les cinquante dernières années en France, dans les pays anglo-saxons et d'Europe du Nord, puis dans les pays d'Europe du Sud, il devient aujourd'hui un rouage essentiel des économies qui accèdent à une consommation de masse (Europe Centrale, Asie, Amérique Latine, Afrique du Nord...).

AMBIVALENCE DES ATTITUDES ET DUALITÉ DES MODÈLES

Économiquement nécessaire et socialement utile, le crédit est un atout

pour la consommation, et donc pour la croissance et l'emploi, ainsi qu'un facteur d'intégration dans la société. Il joue le rôle d'accélérateur de la croissance, lorsque la conjoncture économique est favorable et stabilise les ventes en période de tension. Le crédit est l'un des rares leviers immédiatement disponibles pour la croissance, sans coût pour les finances publiques.

Pour autant, l'attitude des pouvoirs publics et des médias envers le crédit n'est pas exempte d'ambivalence :

- en positif, considéré comme une pratique courante et nécessaire pour 77 % des Européens¹, le crédit à la consommation apparaît, socialement, comme un régulateur de niveau de vie. Ne pas pouvoir accéder au crédit est ressenti comme un handicap, voire une exclusion. Vont dans ce sens les mesures d'incitation fiscale prises par Nicolas Sarkozy en mai 2004 (déductibilité des intérêts sur les crédits à la consommation) ou plus encore l'étude demandée en 2005 par Thierry Breton

* Président de Cetelem (Groupe BNP-Paribas).

** Directeur des relations institutionnelles de Cetelem.

sur l'accès au crédit de certaines catégories de revenus comme les intérimaires. Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) devrait prochainement rendre publiques ses conclusions sur ce sujet. Jean-Yves Le Duigou, représentant de la CGT au Conseil économique et social, avait même demandé, il y a quelques années, un « droit au crédit » ;

- à l'inverse, la crainte du surendettement nourrit, tout particulièrement en France, une méfiance certaine à l'égard du crédit à la consommation. Son image médiatique est souvent mauvaise. La place particulière occupée par le surendettement dans le débat est sans doute, avec une réglementation abondante et fortement contraignante, l'une des raisons qui explique la situation spécifique de la France en Europe. Par rapport aux pays d'Europe du Nord, le crédit à la consommation est deux fois moins élevé dans le Sud, mais il y rattrape son retard grâce à une forte croissance. Or, ce n'est pas le cas en France où la progression modérée du marché, inférieure à 5 % en 2004, de l'ordre de 6 à 7 % en 2005, s'accompagne d'une sous-utilisation du crédit à la consommation.

Entre « droit au crédit » et prévention du surendettement, où est la vérité ? Y a-t-il contradiction et donc incohérence d'une demande sociale qui voudrait tout et son contraire ?

Notons tout de suite que le monde anglo-saxon (États-Unis et Royaume-Uni) apporte à ce dilemme une solution tranchée : l'accès au crédit y est la valeur première, la prévention du surendettement y est presque un non sujet. Le dispositif réglementaire et économique y est taillé en conséquence :

pour solvabiliser jusqu'aux revenus à risque, il n'y a pas de taux plafond (le fameux taux de l'usure français qui ne porte d'ailleurs ce nom un peu infamant que dans notre pays et en Italie). Presque toutes les catégories sociales ont ainsi accès au crédit, mais le pourcentage de défaut de paiement y est entre deux et quatre fois plus élevé qu'en Europe Continentale. C'est incontestablement un modèle cohérent, efficace économiquement, puisque le crédit a soutenu massivement la croissance américaine et britannique. Reste que son coût social est élevé par la proportion de ménages surendettés.

Pour l'Europe Continentale et notre pays en particulier, l'arbitrage politique est différent, et ce choix est légitime. La conviction du leader qu'est Cetelem dans son métier se situe dans ce contexte : le retard français en matière de crédit constitue une marge de manœuvre pour la croissance ; mais pour l'activer, il faut résolument lutter contre le surendettement pour redonner confiance aux emprunteurs potentiels. On doit viser à la fois plus de crédit et moins de surendettement. Crédit sain et lutte contre le surendettement sont non seulement compatibles, mais indissociables. C'est souhaitable tant pour les ménages que pour les établissements de crédit eux-mêmes : ceux-ci ne peuvent exister durablement qu'en accordant des crédits à des clients solvables, afin de réduire leurs pertes au minimum. Ils sont donc (on l'oublie trop souvent) les premiers intéressés à combattre le surendettement.

Pour traduire ce souhait dans les faits, il faut une déontologie professionnelle rigoureuse et un savoir-faire

précis. Le cœur de notre métier, c'est, en effet, la maîtrise du risque ; et c'est là, en même temps, que se joue la réconciliation entre accès au crédit et prévention de surendettement. Ce savoir-faire est peu connu et spécifique : il mérite donc ici d'être précisé.

Les établissements de crédit s'efforcent de maîtriser leur risque tant en amont, par une production de qualité, qu'en aval, grâce à la recherche de solutions adaptées aux difficultés rencontrées par certains de leurs clients. Et ils peuvent obtenir des résultats significatifs en ce sens.

EN AMONT : L'OCTROI DE CRÉDIT, UNE OPÉRATION SPÉCIFIQUE

L'octroi d'un crédit est une démarche qui repose avant tout sur une relation de confiance et une responsabilité partagée. Dans ce domaine, on reproche tout à la fois aux professionnels du crédit de refuser à tort ou d'accepter sans discernement. Ce paradoxe est certainement dû aux spécificités des opérations de crédit. Entre le prêteur et l'emprunteur, le consensus n'est pas toujours au rendez-vous concernant l'appréciation de la capacité de remboursement de l'emprunteur. À la différence d'une opération commerciale traditionnelle, l'acte de vente d'un crédit n'est dénoué que lorsque le crédit est intégralement remboursé. Le résultat n'est donc acquis qu'au terme de la durée du crédit, période pendant laquelle la situation de l'emprunteur peut évoluer de façon imprévisible,

favorablement ou défavorablement. Le prêteur doit donc assurer la compétitivité de son offre tout en perfectionnant des méthodes d'analyse suffisamment prédictives pour lui garantir, dans la durée, une bonne tenue de sa production.

Enfin, l'objectif de rentabilité que s'assigne chaque établissement est subordonné à la qualité de son portefeuille de crédits. Si celle-ci se dégrade, à la suite d'un octroi trop « généreux », le prêteur est conduit à augmenter ses marges pour compenser les pertes, ce qui se traduit mécaniquement par une baisse d'attractivité susceptible de compromettre sa pérennité. À cela, s'ajoute un second risque, celui du surendettement de ses clients. À l'inverse, une politique d'octroi trop « frileuse », malthusienne, entraînera une perte de parts de marché et l'insatisfaction des emprunteurs qui se voient refuser leur crédit.

C'est parce qu'ils ont été confrontés à la nécessité de trouver le juste équilibre entre ces deux orientations que les établissements de crédit spécialisés ont mis au point et développé une expertise *ad hoc* : le *scoring*, introduit des États-Unis par Jacques de Fouchier et la Compagnie bancaire dans l'après-guerre. Depuis lors, appuyés sur des équipes de statisticiens de haut niveau et des outils informatiques puissants, Cetelem et les autres établissements français ont développé un savoir-faire reconnu en Europe. Ils y rivalisent avec les spécialistes américains comme GE Money ou Citigroup. Le temps accroit d'ailleurs mécaniquement leur expertise, puisque celle-ci repose en partie sur la taille des bases statistiques. Cette expertise constitue leur seule véritable

garantie contre le risque d'insolvabilité de leurs clients, dans la mesure où ces établissements utilisent peu les garanties juridiques traditionnelles (cautionnement, gage, hypothèque) en raison des caractéristiques de leurs opérations (faible montant moyen et durée courte).

UN PROCESSUS RIGOREUX DE MAÎTRISE DU RISQUE

L'étude des demandes de crédit repose sur des règles intangibles visant à assurer une analyse pertinente et un contrôle efficace des informations collectées à cette occasion.

La décision d'accepter ou de refuser le crédit est du ressort exclusif du prêteur quel que soit le canal par lequel se conclut l'opération (agences, Internet, lieu de vente). S'agissant du cas particulier du crédit sur le lieu de vente, ce qui est délégué, c'est seulement la constitution du dossier. Le vendeur (ou prescripteur) procède à la collecte des informations personnelles et des pièces justificatives et les transmet au prêteur d'abord par voie électronique, puis par courrier. La décision est prise par ce dernier après une analyse et un contrôle du dossier « monté » par le vendeur. La sélection des prescripteurs participe également à la maîtrise du risque. Ceux-ci sont agréés sur la base de critères rigoureux (type d'activité, profil de la clientèle, méthodes de vente...) et reçoivent une formation continue leur permettant d'effectuer au mieux les missions qui leur sont confiées. Ce processus de sélection et de formation s'accompagne d'un suivi statistique de la qualité de leur produc-

tion, produit par produit, afin de détecter toute dérive dans l'exécution de leur prestation.

La décision du prêteur s'inscrit dans un processus qui s'appuie sur des moyens d'analyse et de contrôle efficaces et exhaustifs.

La première démarche est de vérifier que le demandeur d'un crédit fait ou non l'objet d'un fichage par la consultation, d'une part, des fichiers commerciaux internes de l'établissement de crédit qui enregistrent les informations sur la situation et le déroulement des dossiers des clients, d'autre part, du fichier national des incidents de paiement (FICP) géré par la Banque de France qui recense les emprunteurs ayant au moins deux mensualités impayées et ceux faisant l'objet d'une procédure de surendettement. Dans le cas de fichage, le dossier est traité de manière spécifique pour tenir compte du degré de gravité de la situation à l'origine du fichage, sachant qu'un enregistrement au FICP entraîne généralement un refus de crédit.

Cette vérification faite, il est ensuite procédé à l'analyse de la capacité de remboursement des clients fondée sur :

- la bonne foi du client qui s'engage à donner des renseignements exacts sur sa situation et son budget ;
- le contrôle des pièces justificatives (identité, adresse, profession, revenus, références bancaires) ;
- les règles budgétaires retenues par chaque établissement pour ne pas déséquilibrer le budget du client qui varient en fonction de la situation de ce dernier ;
- le contrôle de cohérence des informations données par le client au regard

de son projet au cours de l'entretien commercial, grâce notamment aux systèmes experts ;

- les méthodes de *scoring* qui permettent d'affiner l'appréciation des capacités de remboursement du client et constituent des éléments de la décision.

La décision n'est pas pour autant automatique. Le caractère prédictif du score, fondé sur l'observation de populations statistiques pour évaluer le risque d'impayé ou de perte finale, inclut une marge d'erreur au niveau de chaque cas particulier. L'intérêt du score est de faire apparaître clairement si un dossier est très probablement mauvais, très probablement bon, ou en balance. La décision relèvera, en définitive, du conseiller de clientèle.

La finesse des scores permet de dépasser le seul critère de revenu et d'élargir ainsi l'accès au crédit : la moyenne des revenus des clients de Cetelem est quasi identique à celle des ménages français dans leur ensemble, avec un spectre large.

DES RÉSULTATS SIGNIFICATIFS

L'anticipation des risques conduit les établissements de crédit à refuser de nombreuses demandes. Selon le canal de commercialisation et le type de produit, les taux de refus peuvent varier de quelques pour cent à plus de la moitié des demandes.

Un établissement comme Cetelem refuse en moyenne 30 % des demandes de crédit.

S'agissant des crédits accordés, la

charge du risque correspondant aux dossiers de surendettement et à ceux faisant l'objet d'une procédure de recouvrement (amiable ou judiciaire) est inférieure à 2 % pour l'ensemble des établissements. C'est donc plus de 98 % des dossiers qui sont intégralement remboursés. Ceux qui connaissent des incidents de paiement, de l'ordre de 8 %, sont régularisés dans des délais courts, généralement inférieurs à 60 jours.

La charge du risque de Cetelem, qui est passée de 1,9 à 1,6 % entre 2003 et 2004, devrait continuer à baisser en 2005. À fin novembre 2005, le nombre total de dossiers déclarés recevables par les commissions de surendettement progresse légèrement (2 %) par rapport à la même période de 2004, année qui avait connu une hausse de 6 % des recevabilités. Mais les dossiers de crédit impliquant Cetelem ont diminué de 3 % en 2005, après une baisse de 2 % en 2004, résultat d'une politique d'octroi maîtrisée permettant une baisse sensible de la charge du risque.

Par ailleurs, quand on sait, comme l'a révélé la récente étude de la Banque de France, que le surendettement est dû, dans 73 % des cas, à des événements exogènes postérieurs à la souscription des crédits (chômage, divorce, maladie, décès)², le reproche parfois fait aux établissements de crédit à la consommation d'être à l'origine du surendettement doit être sensiblement relativisé.

Au plan européen, la charge du risque supportée par les prêteurs français se situe dans la moyenne des pays d'Europe Continentale (1,5 à 2 %) qui est, on l'a déjà relevé, bien inférieure

au niveau atteint au Royaume-Uni et aux États-Unis où le niveau d'endettement des ménages est beaucoup plus important. Contrairement aux idées reçues, le surendettement en France n'est pas plus élevé que dans les autres pays européens.

En dépit de cette situation, d'aucuns prônent la création d'un registre des crédits (fichier positif), afin de prévenir efficacement le surendettement.

Pourtant, la preuve de l'efficacité d'un tel fichier n'a pas été faite dans les pays où il existe. Il ne saurait, en effet, prévoir les « accidents de vie » qui sont, dans près des trois quarts des dossiers, à l'origine des situations de surendettement. Par ailleurs, la pratique a révélé, aux États-Unis et en Grande-Bretagne, qu'il s'agissait surtout d'un instrument de promotion commerciale, facteur de surendettement.

Le taux de risque des établissements de crédit spécialisés dans le crédit à la consommation étant de l'ordre de 2 %, le fichier positif ne se justifierait que pour au plus 0,5 % des dossiers qui auraient souffert à l'origine d'une erreur d'appréciation de la part du prêteur, parfois fondée sur des données fausses fournies volontairement ou non par l'emprunteur. Réduire de moitié ce chiffre, faible en valeur absolue, supposerait de refuser beaucoup plus de dossiers qu'aujourd'hui, ce qui ne serait pas sans effet dommageable au double plan économique et social. De plus, la mise en place d'un fichier positif entraînerait l'enregistrement de millions de français ayant un crédit en cours³, conséquence sans commune

mesure avec la réalité du nombre des surendettés.

C'est pour ces raisons que les professionnels et les associations de consommateurs, pour la plupart, se sont déclarés défavorables à la création d'un tel fichier. Le CSF a émis, en 2004, un avis réservé sur cette question. De son côté, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), au regard de la protection des libertés individuelles, a exprimé son opposition.

Pour Cetelem, l'alternative au fichier positif pourrait être le « fichier préventif » qui s'inscrirait dans la continuité de l'actuel FICP tout en étant plus complet dans son contenu et plus performant dans son alimentation et son accès. Dans la mesure où d'autres postes budgétaires que le crédit expliquent aussi les situations de surendettement, le fichier préventif enregistrerait les incidents au titre du paiement des loyers, des assurances et des impôts, ainsi que ceux concernant l'utilisation de moyens de paiement (chèque, carte). Accessibles en temps réel, les données seraient actualisées fréquemment, alors qu'aujourd'hui leur mise à jour n'est que mensuelle. En améliorant la réactivité du fichier par la réduction des délais d'alimentation et de consultation, la détection des signes de tension budgétaire serait plus précoce. La sélection et la protection des emprunteurs s'en trouveraient renforcées, la maîtrise du risque et la prévention du surendettement étant alors accrues dans l'intérêt bien compris des prêteurs et des consommateurs.

NOTES

1. Source : Observateur Cetelem, 2004.
2. Source : étude de la Banque de France de 2004 publiée en septembre 2005.
3. À l'occasion du colloque « Crédit à la consommation, parlons-en justement » organisé fin décembre 2004 par l'Association française des sociétés financières (ASF), un sondage réalisé par TNS Sofres montre qu'un tiers des Français déclarent détenir un crédit à la consommation et que 56 % y ont déjà eu recours.

