



PRÉSENTATION

Après avoir traité pour l'essentiel de la banque d'investissement dans sa première partie, le Rapport moral s'intéresse ici à l'activité de la banque de détail et aux relations souvent délicates entre la banque et son client. L'activité de banque de détail, comme la finance de marché, n'est pas une activité comme les autres, elle joue un rôle essentiel dans l'insertion des individus dans la société. Comme le montrent les contributions de cette partie, et malgré les progrès réalisés ces dernières années, beaucoup reste à faire dans ce domaine aussi pour instaurer une relation plus responsable entre la banque et son client, s'agissant notamment de l'accès aux services bancaires de base, de la tarification ou de l'accès au crédit.

L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

Emmanuel Constans dresse un bilan encourageant des mesures prises en France, sous l'égide du Comité consultatif du secteur financier (CCSF),

pour favoriser l'accessibilité bancaire et financière. Cette instance de concertation qui réunit les représentants des établissements de crédit, des associations de consommateurs et des pouvoirs publics, a permis la réalisation de larges progrès, à travers des mesures législatives et réglementaires ciblées, qui font de la France un précurseur en Europe dans le domaine de l'insertion bancaire. Les plans successifs de novembre 2004 et janvier 2006 ont permis d'améliorer substantiellement la procédure du droit au compte, et le service bancaire de base, qui comporte notamment une carte de paiements à autorisation systématique. La notion d'accessibilité bancaire a été élargie pour couvrir l'accès gratuit aux liquidités, le développement de moyens de paiement alternatifs et le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement. Elle couvre aujourd'hui la problématique des exclus du crédit, du fait de leur insolvabilité ou de l'irrégularité de leur revenu. La banalisation de la distribution du livret A devrait fournir l'occasion d'une nouvelle impulsion dans ce domaine,

tous les établissements distributeurs du livret A devraient en effet être tenus de signer une charte d'accessibilité bancaire.

Georges Gloukoviezoff présente le rapport final du Grenelle du micro-crédit personnel (MCP) et de l'inclusion financière. Le rapport tire en premier lieu les principaux enseignements des expérimentations conduites depuis trois ans sous l'égide du Fonds de cohésion social, qui ont conduit à la mise en place d'un nombre de MCP (anciennement dénommés microcrédits sociaux) certes modestes, mais en nette progression. La spécificité, et l'une des raisons de l'efficacité des MCP, tient à l'existence d'un dispositif d'accompagnement des emprunteurs. Le rapport présente ensuite les perspectives et les nombreuses propositions des groupes de travail qui ont préparé ce Grenelle, qu'elles concernent notamment le cadre général de mise en œuvre des MCP, leur organisation, le dispositif d'accompagnement et de suivi de ces initiatives.

Claire Montfollet-Laget dresse un bilan de la politique d'inclusion financière lancée en 1999 par le gouvernement travailliste au Royaume-Uni, une politique plus justifiée par les gains économiques liés à une meilleure bancarisation que par des considérations de justice sociale. À l'origine modeste et consacrée à l'amélioration des conditions de l'offre et de demande des services bancaires de base, cette politique s'est étendue progressivement à l'ensemble des services financiers. La politique poursuivie a consisté, plutôt qu'à légiférer, à partir d'une analyse des situations d'exclusion, et à inciter

l'industrie financière et les associations à les traiter, même dans le domaine de l'usure, non réglementé au Royaume-Uni. L'État joue cependant un rôle de catalyseur par des moyens budgétaires pour promouvoir l'octroi de prêts de faible montant, le conseil financier aux personnes défavorisées, ou favoriser l'épargne populaire. Cette approche plus pragmatique, reposant largement sur l'industrie et les associations, paraît avoir connu de bons résultats, notamment en matière d'accès aux comptes et de distribution de microcrédits, même si les résultats sont plus modestes en terme de qualité de service ou dans le domaine de l'assurance.

LES RELATIONS BANQUES-CLIENTS

Christian Huard présente un tableau des relations historiquement toujours tendues entre les banques et les consommateurs. Il dresse un bilan satisfaisant à bien des égards des deux plans d'action mis en œuvre sous l'égide du Comité consultatif des services financier (CCSF) au cours des dernières années, « la banque plus facile pour tous », et « pour l'accès de tous aux services financiers », et évoque les mesures récemment prises par le législateur pour plafonner les frais bancaires et obliger à fournir un récapitulatif des frais annuels. À court terme, les relations banques-clients vont connaître de nouvelles évolutions importantes : elles seront liées d'abord aux évolutions de la bancassurance, des missions de la banque postale, à l'évolution de l'organisation des cartes



de crédit ; le projet SEPA d'espace unique de paiement en euros risque, pour faciliter les transactions transfrontalières de créer quelques perturbations, et l'arrivée de nouveaux acteurs concurrençant les banques risque de poser le problème de la sécurité des moyens de paiements. De nouveaux progrès seront nécessaires dans la relation banques-clients pour préserver la confiance dans notre système financier, tout particulièrement en ce temps de crise financière liée aux *subprimes*.

Françoise Palle-Guillabert donne le point de vue des banques sur deux thèmes qui font l'objet d'une forte attention du public : le prix des services bancaires et la tarification des incidents de paiement. En matière de prix des services bancaires, les banques françaises se situent dans la moyenne européenne, avec un bon rapport qualité prix. Des efforts ont été faits sous l'égide du CCSF pour améliorer la transparence de la tarification, qui va déboucher, à la demande des pouvoirs publics, sur la production à compter du 1^{er} janvier 2009, d'un récapitulatif annuel des frais bancaires. De même, au-delà des engagements pris par la profession sur la limitation de frais liés aux incidents de paiement, la loi prévoit désormais, à compter de mi-mai 2008, un plafonnement de ces frais. Le système de tarification français porte cependant encore la marque des tarifications croisées, qui le rendent difficile à comprendre pour le consommateur soucieux du juste prix. Avec la qualité du service, il jouera un rôle de plus en plus important dans la fidélité du client, un enjeu majeur dans le cadre du SEPA.

Jean-Pierre Thiolon présente un bilan positif des cinq premières années de pratique de la médiation bancaire, fondée sur son expérience de médiateur des caisses d'épargne. La médiation a fait globalement la preuve de son utilité et répond à une attente de la clientèle soucieuse de faire-valoir ses droits. Elle permet de restaurer un dialogue plus équilibré entre la banque et son client et d'éviter les procédures judiciaires que la nature des enjeux financiers et relationnels ne justifie que rarement. Si l'on ne doit pas trop demander à cette fonction extrajudiciaire, et si des aménagements seraient utiles pour en consolider le statut, il reste que la médiation fait œuvre utile en participant à la défense de principes éthiques économiques et sociaux qui contribuent à la cohésion de la société. Pour la banque aussi, la médiation doit être comprise comme un instrument utile de compétitivité, facilitant la bonne compréhension des attentes des clients et l'amélioration de la qualité des services et donc des performances de l'entreprise.

L'ACCÈS AU CRÉDIT

Reine-Claude Mader fait le point sur l'évolution du cadre législatif du traitement des situations de surendettement en France. La loi Neiertz qui a institué dans les années 80 un dispositif en deux phases, règlement amiable par les commissions de surendettement et redressement judiciaire civil a fait l'objet de plusieurs réformes : face à l'afflux des dossiers, la loi Lebranchu instaure la possibilité pour les commis-

sions de surendettement de faire des recommandations d'apurement des dettes ; un grand nombre de personnes restant durablement en situation d'insolvabilité, la loi sur l'exclusion de 1998 ouvre la possibilité de déclarer une suspension de l'exigibilité des créances pour une durée maximale d'un an. Pour donner une deuxième chance aux ménages en difficulté, la loi de 2003 introduit enfin une procédure de faillite civile permettant, sous certaines conditions, l'effacement de la dette des débiteurs. Ces différents dispositifs se sont heurtés à de nombreuses difficultés et notamment au manque de moyen au niveau des commissions d'endettement, qui pousse à un traitement automatisé des dossiers, dont sont absents les débiteurs. La procédure de rétablissement personnel, qui permet l'instruction au fond du dossier par un magistrat, tarde aussi à s'acclimater.

Michel Philippin présente un vibrant plaidoyer en faveur d'une utilisation plus large, tout en étant responsable et maîtrisée, du crédit à la consommation, dont la sous-utilisation dans notre pays serait responsable d'une partie de notre retard de croissance. Le surcroît de réglementation et notamment les conditions de calcul du taux de l'usure seraient facteur d'exclusion, 40 % de la population n'accédant pas au crédit consommation. Face à une offre en porte-à-faux qui génère du surendettement sans satisfaire correctement la demande, Michel philippin appelle à une réflexion d'ensemble et fait trois suggestions : créer une tarification particulière pour les petits crédits, corriger les anomalies de la réglementation sur l'usure, créer un

mécanisme responsabilisant les acteurs du crédit.

Frédéric Cherbonnier s'interroge, à partir d'une analyse sur les caractéristiques du marché du crédit, sur l'opportunité de faire évoluer la législation sur l'usure en France. Un sujet complexe, où l'intervention de l'État apparaît au moins autant justifiée par la nécessité de protéger le consommateur contre lui-même que contre un pouvoir de marché des banques, dans un contexte français spécifique où l'accès au crédit des ménages reste moins développé qu'à l'étranger et mérite d'être encouragé. Sans remettre en cause l'utilité d'une telle législation, l'auteur souligne le caractère inadapté de la formule de calcul du taux de l'usure retenue, mais ne propose de la corriger qu'à minima, pour les petits prêts et les prêts immobiliers.

Benoît Granger et *Udo Reifner* présentent le point de vue de la Coalition européenne pour le crédit responsable (ECRC) sur la directive Crédit à la consommation, adoptée le 16 janvier 2008 par le parlement européen, qui vise à harmoniser les règles du crédit à la consommation en Europe. Le texte final, après cinq ans de négociation, est le fruit d'un compromis entre l'approche initiale de la Commission privilégiant la dimension « responsable » du crédit, permettant le maintien de règles nationales de protection du consommateur, et une approche de type « marché », privilégiant l'harmonisation totale, le minimum d'information, les taux libres et, sur certains points cruciaux, la « reconnaissance mutuelle ». Le texte, dont le champ ne couvre pas certaines formes modernes d'endettement, reconnaît



certes la dimension locale du marché, mais il ne va pas assez loin, selon l'ECRC, dans le niveau d'information précontractuel de l'emprunteur et ne prévoit pas un devoir de conseil. Alors même que certains prêteurs, notamment en France, font des efforts pour afficher des principes de responsabilité, le texte communautaire laisse le champ libre à des pratiques dépersonnalisées de distribution du crédit, basées sur le *scoring*, au détriment des pratiques traditionnelles plus sages, fondées sur la relation de confiance entre la banque et son client.

LA FORMATION DES PARTICULIERS

Erik Pointillart rappelle les raisons historiques pour lesquelles l'éducation financière du public est peu développée dans notre pays, et les évolutions lourdes, transfert de responsabilité vers les ménages notamment pour la gestion de leur retraite, complexité croissante des produits financiers, qui la rendent aujourd'hui indispensable. De nombreuses résistances restent à vaincre, qui tiennent aux préjugés culturels, aux réserves des enseignants et des professionnels, au manque d'intérêt pour le sujet. L'institut pour l'éducation financière du public a

engagé un certain nombre d'actions pour remédier à cette déficience, à travers notamment son site Internet grand public, notamment à destination des jeunes, et il travaille avec l'éducation nationale pour mettre en place des outils pédagogiques. Une action relayée par de nombreux autres acteurs nationaux et internationaux, qui n'en est qu'à ses débuts.

Jean Beaujouan, à partir d'une réflexion sur le comportement et la responsabilité des banques face à leurs clients fragiles préconise en premier lieu la mise en œuvre d'une démarche marketing spécifique, qui intègre la connaissance du client et de ses besoins, la proposition de produits adaptés à sa situation, et le cas échéant d'un dispositif d'accompagnement humain de leur redressement financier. Il insiste surtout sur l'importance de la promotion de l'éducation financière et la lutte contre l'illettrisme de l'argent, dont il rappelle les principales caractéristiques. Les banques ont une mission particulière dans ce domaine et peuvent mobiliser de nombreux moyens, les initiatives à prendre devant rester fondées sur une éthique de responsabilité : celle des banques, celle des pouvoirs publics, qui ne peuvent laisser se développer l'exclusion bancaire, et celle des personnes en difficulté elles-mêmes, qui doivent mieux se prendre en charge.

