

RAPPORT ANNUEL

2008–2009

COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER

**Ce rapport a été préparé
par le Secrétariat général du CCSF**

à la

BANQUE DE FRANCE

INTRODUCTION

Ce quatrième rapport annuel du CCSF couvre la seconde moitié de l'année 2008 et le 1^{er} semestre 2009, période marquée, en dépit des effets de crise économique et financière, par de nouveaux progrès dans la qualité de la relation client entre les entreprises de banque et d'assurance d'une part et les clientèles des établissements financiers d'autre part.

L'année 2009 aura ainsi vu aboutir, y compris souvent au plan législatif, des dossiers qui ont longtemps occupé le Comité : le récapitulatif annuel des frais bancaires envoyé à chaque client pour la première fois en janvier 2009, l'engagement des banques, pour accompagner l'élargissement de la distribution du livret A, de renforcer l'effectivité du droit au compte, le plafonnement législatif des frais bancaires liés aux incidents de paiement, l'extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires au crédit et à l'épargne et l'entrée en vigueur, depuis le 1^{er} novembre 2009, de l'accord conclu au CCSF pour permettre aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Pour favoriser le développement d'un crédit responsable et la prévention du surendettement, le Comité a fait réaliser, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, un rapport sur le crédit renouvelable (rapport Athling) dont le diagnostic et les propositions ont servi de base au projet de loi portant réforme du crédit à la consommation. Le CCSF a également participé à la réforme en cours pour renforcer l'efficacité du FICP en matière de prévention du surendettement.

La réforme de l'assurance emprunteur, qui concerne à la fois les banquiers et les assureurs, constitue un enjeu essentiel pour une meilleure information des consommateurs et une concurrence accrue. C'est ainsi que le Comité a soutenu activement le projet de fiche d'information standardisée et veille à sa diffusion systématique.

Le CCSF a dressé un bilan positif de l'application de la loi Évin (article 4) sur l'assurance complémentaire santé de groupe et a trouvé en son sein un large consensus pour proposer les mesures nécessaires à la pérennisation de ce dispositif.

Le Comité a continué à suivre attentivement l'évolution des marchés de l'assurance automobile et de l'assurance multirisques habitation. Il a également engagé une concertation sur l'assurance et le développement durable. Par ailleurs, il a approfondi sa réflexion et ses échanges sur l'éducation financière et réalisé un dépliant d'information sur les règles de transposition en France de la directive européenne sur les services de paiement.

Enfin, à l'occasion de la présidence française de l'Union européenne, le CCSF a organisé un colloque et défini des orientations sur les moyens d'améliorer l'association des consommateurs, des professionnels, des entreprises et des administrations au processus d'élaboration des règles au niveau européen dans le secteur financier.

Je tiens, comme chaque année, à remercier l'équipe du secrétariat général du Comité, que la Banque de France met à notre disposition, pour son efficacité qui contribue grandement à la qualité reconnue des travaux du CCSF.



Emmanuel Constans
Président du CCSF

SOMMAIRE

INTRODUCTION

1

CHAPITRE1

RELATIONS BANQUES-CLIENTS : DE NOUVELLES AVANCÉES

9

1.1 DES CONDITIONS DE TRANSPARENCE ET DE CONCURRENCE BANCAIRES RENFORCÉES

11

- 1.1.1 La généralisation des conventions de compte de dépôt 11
 - 1.1.1.1 Bilan de la contractualisation des conventions de compte 11
 - 1.1.1.2 Le fonctionnement des comptes joints 11
 - 1.1.1.3 L'adaptation des conventions de compte aux nouvelles règles européennes 14
- 1.1.2 L'amélioration de la transparence et de la concurrence bancaires 14
 - 1.1.2.1 L'envoi en janvier 2009, pour la première fois, d'un récapitulatif annuel des frais bancaires à tous les clients des banques 15
 - 1.1.2.2 La mise en place dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité bancaire 15
 - 1.1.2.3 Les transferts des produits d'épargne réglementée 17
 - 1.1.2.4 Des tarifs accessibles 18
- 1.1.3 L'extension du champ de compétence légal des médiateurs bancaires au crédit et à l'épargne 19
 - 1.1.3.1 Le rapport annuel du Comité de la médiation bancaire 19
 - 1.1.3.2 Les perspectives du nouveau champ de compétence des médiateurs bancaires 20

1.2 GARANTIR À TOUS UN ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET AUX MOYENS DE PAIEMENT MODERNES AFIN DE LUTTER CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE

21

- 1.2.1 L'amélioration des conditions de l'accessibilité au droit au compte 21
 - 1.2.1.1 La procédure du droit au compte facilitée 21
 - 1.2.1.2 Le renforcement de l'effectivité du droit au compte au 1^{er} janvier 2009 22
- 1.2.2 L'accessibilité aux services bancaires et la protection du consommateur 25
 - 1.2.2.1 Le plafonnement des frais des incidents de paiement 25
 - 1.2.2.2 Le solde bancaire insaisissable 25
 - 1.2.2.3 La généralisation des moyens de paiement alternatifs au chèque 27
- 1.2.3 L'étude du Crédoc pour le CCSF sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté 29
 - 1.2.3.1 Contexte de l'étude 29
 - 1.2.3.2 Présentation des premiers résultats de l'étude 31

CHAPITRE 2	LE CRÉDIT RESPONSABLE ET LA PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT	33
2.1	DÉVELOPPER UN CRÉDIT RESPONSABLE	35
2.1.1	Le diagnostic sur le crédit renouvelable : le rapport « Athling »	35
2.1.1.1	La présentation du rapport	35
2.1.1.2	Les recommandations du rapport	38
2.1.1.3	La position du CCSF	38
2.1.2	L'apport du CCSF dans la réforme du crédit à la consommation	39
2.1.2.1	L'encadrement de la publicité pour tous les crédits à la consommation	39
2.1.2.2	La réforme du crédit renouvelable	40
2.1.2.3	Un cadre juridique pour les rachats de crédits	40
2.1.2.4	La distribution du crédit sur le lieu de vente	41
2.2	MIEUX PRÉVENIR ET TRAITER LES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT	42
2.2.1	Les données du baromètre du surendettement et les ménages en voie de désendettement	42
2.2.1.1	Les ménages en voie de désendettement	43
2.2.1.2	Le baromètre du surendettement	43
2.2.2	L'enquête typologique de 2007 sur le surendettement	44
2.2.3	La réforme du FICP	46
2.2.3.1	La modernisation du FICP	47
2.2.3.2	La réforme de l'information donnée au client avant et au moment de l'inscription au FICP	48
2.2.3.3	L'amélioration du droit d'accès du consommateur aux informations et aux données personnelles contenues dans le FICP	48
2.2.3.4	L'aménagement des durées d'inscription au FICP	50
2.2.4	La réforme du traitement des situations de surendettement	51
CHAPITRE 3	LES SERVICES DE PAIEMENT À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE	53
3.1	LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT	55
3.1.1	Un nouveau cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe	55
3.1.1.1	Les services de paiement	56
3.1.1.2	Les établissements de paiement	57
3.1.1.3	Les comptes de paiement	58
3.1.1.4	Les conditions et exigences en matière d'information	58
3.1.1.5	L'exécution des opérations de paiement	59
3.1.2	La position du CCSF	60
3.1.3	La mise en place d'un dépliant d'information	61
3.2	LA MONTÉE EN PUISSANCE PROGRESSIVE DU PROJET SEPA	61
3.2.1	Le virement SEPA, une réalité	63
3.2.2	Le prélèvement SEPA (ou débit direct européen)	63
3.2.3	La carte de paiement dans le cadre du SEPA	64

CHAPITRE 4	AMÉLIORER L'INFORMATION ET ÉCLAIRER LES CHOIX DES CONSOMMATEURS EN MATIÈRE D'ASSURANCE	69
4.1	L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : VERS UNE MEILLEURE INFORMATION ET UNE CONCURRENCE ACCRUE	71
4.1.1	La définition de l'assurance emprunteur	71
4.1.2	L'Avis du CCSF de 2006 et l'avancée de la loi Chatel	72
4.1.3	L'élaboration d'une fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur des prêts immobiliers	72
4.1.4	Le suivi de la mise en place de la fiche d'information standardisée	74
4.1.5	Le projet de la « déliaison »	74
4.2	L'APPLICATION DE LA CONVENTION AERAS ET LES TRAVAUX DE SA COMMISSION DE MÉDIATION	77
4.2.1	Les principales caractéristiques de la convention AERAS	77
4.2.2	Le rapport d'étape de la commission de suivi	78
4.2.3	Le bilan 2008 de la commission de médiation	79
4.2.3.1	Le rôle de la commission de médiation	79
4.2.3.2	Le rapport annuel 2008 de la commission de médiation	80
4.3	EXAMEN DU BILAN ANNUEL DE L'ORIAS	81
4.4	GROUPE DE TRAVAIL EN COURS SUR LES VENTES CONCOMITANTES	83
CHAPITRE 5	ASSURER UN SUIVI DES TEXTES ET DES PRATIQUES DANS LE DOMAINE DE L'ASSURANCE AU REGARD DES BESOINS DES CONSOMMATEURS	85
5.1	LE BILAN DE VINGT ANS D'APPLICATION DE L'ARTICLE 4 DE LA LOI ÉVIN	87
5.1.1	Le bilan de la situation	87
5.1.1.1	Qu'est-ce qu'un contrat collectif obligatoire ?	87
5.1.1.2	Une large couverture de la population française par une assurance maladie complémentaire, y compris après le départ à la retraite	88
5.1.1.3	Une approche pragmatique pour les contrats proposés lors du départ à la retraite	88
5.1.2	Les décisions jurisprudentielles récentes et les difficultés d'application	89
5.1.3	Les propositions du CCSF	89
5.1.3.1	Le CCSF constate un bilan globalement positif	89
5.1.3.2	La continuité des garanties et la limite de 50 % de hausse de cotisations	90
5.1.3.3	L'information des salariés lors du départ à la retraite doit être renforcée	90
5.1.3.4	Double cotisation et accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008	90

5.2	LA SITUATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE	93
5.2.1	Le bilan de la sécurité routière en 2008	93
5.2.2	Un enrichissement croissant des garanties	94
5.2.3	La réforme de la procédure véhicules endommagés	95
5.2.4	Suivi de l'Avis du 8 juillet 2008 sur l'assurance à l'usage « <i>pay as you drive</i> »	96
5.2.4.1	Rappel des recommandations de l'Avis du 8 juillet 2008	96
5.2.4.2	Le bilan en 2009	97
5.3	LA SITUATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION	97
5.3.1	Le bilan 2008 de l'assurance MRH	97
5.3.2	Le règlement des tempêtes du début de l'année 2009	100
5.3.3	Le suivi de l'Avis du CCSF de juin 2008 relatif aux dégâts des eaux	101
5.3.4	Le rôle et les modalités d'intervention des experts	102
CHAPITRE 6	AMÉLIORER LA PROTECTION DE L'ÉPARGNANT	105
6.1	BILAN ET PERSPECTIVES DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE	107
6.1.1	Le bilan 2008 du Perp	107
6.1.2	Les améliorations apportées par l'ordonnance du 30 janvier 2009 et les aménagements souhaitables dans le cadre de la codification à venir du décret du 21 avril 2004	109
6.1.3	Des réflexions complémentaires à mener pour accentuer le développement du Perp	110
6.2	VERS UNE HARMONISATION DES TEXTES CONCERNANT LES PRODUITS FINANCIERS	112
6.2.1	Harmoniser la commercialisation des produits financiers	112
6.2.2	Renforcer le devoir de conseil	112
6.3	LA RÉFORME DU CADRE DE GESTION DES OPCVM	113
CHAPITRE 7	L'ASSURANCE ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	115

CHAPITRE 8	L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET L'ÉCOLE	121
	8.1 LES ENJEUX D'UNE ÉDUCATION FINANCIÈRE PRÉCOCE	123
	8.2 LES INITIATIVES RÉCENTES DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR L'ÉCOLE PRÉSENTÉES AU CCSF	125
	8.2.1 Les actions de l'Institut d'éducation financière du public en direction de l'école, et la convention signée par l'IEFP avec le ministre de l'Éducation nationale en mai 2009	125
	8.2.2 Le partenariat de la Banque de France avec l'Éducation nationale pour la diffusion d'une culture économique et monétaire à l'école	128
	8.3 LES AXES DES TRAVAUX DU CCSF	128
CHAPITRE 9	COLLOQUE SUR LES MOYENS D'AMÉLIORER L'ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS, DES PROFESSIONNELS, DES ENTREPRISES ET DES ADMINISTRATIONS AU PROCESSUS D'ÉLABORATION DES RÈGLES AU NIVEAU EUROPÉEN DANS LE SECTEUR FINANCIER	131
	9.1 LES PRATIQUES DE CONSULTATION OU CONCERTATION EN EUROPE	133
	9.1.1 Consultation et concertation en matière financière dans différents États membres	133
	9.1.1.1 Le modèle français	133
	9.1.1.2 Le modèle britannique	134
	9.1.1.3 Le modèle italien	134
	9.1.2 Consultation et concertation en matière financière dans les instances européennes	135
	9.1.2.1 Les initiatives de la Commission européenne pour améliorer la concertation dans le secteur financier	135
	9.1.2.2 La concertation menée par le Parlement européen	135
	9.2 LES ENJEUX D'UNE MEILLEURE CONCERTATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE	135
	9.2.1 Quel périmètre pour la concertation : l'équilibre entre le cadre légal et le cadre conventionnel	135
	9.2.1.1 Le socle minimal de concertation : la consultation de toutes les parties avant l'adoption des textes de portée législative	135
	9.2.1.2 Une concertation élargie à l'élaboration de textes de nature conventionnelle	136
	9.2.2 L'intermédiation des pouvoirs publics, la concertation et la pédagogie	136
	9.2.3 La représentativité des personnes consultées	137
	9.3 LA POSITION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR L'AMÉLIORATION DE LA CONCERTATION AU NIVEAU EUROPÉEN	137
	ANNEXES	147

1. Relations banques-clients : de nouvelles avancées

En 2008-2009, le CCSF a poursuivi son action destinée à améliorer la qualité des relations entre les banques et leurs clients et de l'information des consommateurs en consacrant ses travaux à :

- renforcer les conditions de transparence et de concurrence bancaires (1.1),
- garantir l'accès de tous aux services bancaires et aux moyens de paiement modernes pour lutter contre l'exclusion bancaire et financière (1.2).

Un suivi régulier

Comme il en a reçu mandat, le Comité consultatif du secteur financier procède depuis près de cinq ans à un suivi systématique des engagements des différentes parties prenantes aux plans d'action du 9 novembre 2004, du 30 janvier 2006 et des suites de la réunion du 21 novembre 2006, relatifs à l'amélioration des relations entre les banques et leurs clients (voir annexe 4).

1.1 DES CONDITIONS DE TRANSPARENCE ET DE CONCURRENCE BANCAIRES RENFORCÉES

1.1.1 La généralisation des conventions de compte de dépôt

1.1.1.1 Bilan de la contractualisation des conventions de compte

Près de 80 % des clients sont désormais équipés d'une convention de compte à fin 2008.

Les conventions de compte de dépôt, qui précisent les conditions de fonctionnement du compte de dépôt et ses tarifs, constituent le fondement juridique de la relation entre les banques et leurs clients. Leur rôle est confirmé par l'ordonnance de transposition de la directive européenne sur les services de paiement et d'application, entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2009.

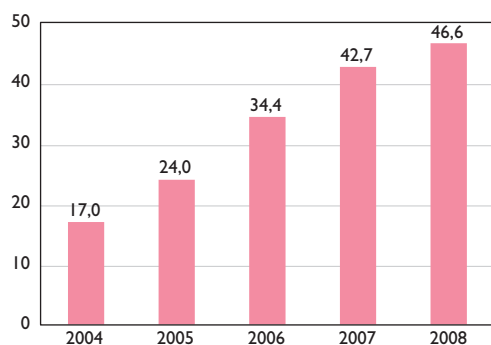
Une convention est remise au client et signée par lui et la banque, systématiquement à chaque ouverture de compte de dépôt, et les anciens clients non encore pourvus de convention sont régulièrement informés par leur banque de la possibilité qu'ils ont d'en signer une.

Conformément à la loi MURCEF, les établissements de crédit renouvelleront, jusqu'au 31 décembre 2009, cette information auprès de ces clients afin de les inciter ainsi à signer une convention.

Depuis la mise en place du plan d'action du 9 novembre 2004, l'action menée par les établissements de crédit et suivie par le CCSF a permis une généralisation progressive des conventions de compte à l'ensemble de la clientèle.

G1 Nombre de clients équipés d'une convention de compte de dépôt

(en millions)



Source : Fédération bancaire française (FBF)

Réalisation : Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

Ainsi, au 31 décembre 2008, 46,6 millions de clients étaient dotés d'une convention, soit près de 80 % des particuliers. Le nombre de clients équipés a presque triplé en cinq ans, puisqu'ils étaient 17 millions – soit 30 % – à la fin 2004.

Le CCSF effectuera un dernier suivi spécifique de la mise en place des conventions de compte de dépôt à la fin de l'exercice 2009, soit cinq ans après l'entrée en vigueur du plan d'action « la Banque plus facile pour tous ».

1.1.1.2 Le fonctionnement des comptes joints

Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a chargé le CCSF de réaliser une étude sur les comptes joints et de formuler des propositions concrètes pour favoriser le bon fonctionnement de ces comptes et améliorer les conditions de désolidarisation en cas de litige entre les cotitulaires.

Le compte joint : quelques définitions

1. Définition d'un compte joint

Le compte joint est un compte collectif, au nom de deux ou plusieurs personnes sans nécessairement de lien de parenté ou d'alliance entre elles, appelées cotitulaires.

L'ouverture d'un compte joint donne lieu au respect par chacun des cotitulaires des formalités décrites dans la convention de compte générale.

Les comptes de dépôt, les comptes titres et les comptes à terme peuvent être ouverts sous la forme d'un compte joint.

2. Principe de solidarité

L'ouverture d'un compte joint entraîne l'obligation contractuelle d'une solidarité qui peut être active ou passive ou les deux :

	Fonctionnement du compte avec	Solidarité appliquée
Monsieur OU Madame	1 seule signature suffit	Active et passive
Monsieur ET Madame	2 signatures simultanées	Passive

.../...

La solidarité active (solidarité des créanciers) : selon les conditions prévues aux articles 1197 et suivants du *Code civil*, chacun des cotitulaires peut disposer de l'intégralité des fonds déposés sur le compte.

Chacun des cotitulaires a la capacité de faire fonctionner seul le compte et de réaliser ainsi toute opération de banque tant au débit qu'au crédit, notamment en cas de dépôts et retraits de fonds, remises de chèques à l'encaissement, virements, autorisations des prélèvements...

La solidarité passive (solidarité des débiteurs) : chacun des cotitulaires engage solidairement l'autre pour toutes les sommes dues à la banque dans les conditions prévues à l'article 1200 du *Code civil*. Ainsi, pour le cas où le compte joint deviendrait débiteur, les cotitulaires sont solidairement tenus vis-à-vis de la banque au règlement intégral du solde débiteur, des intérêts et des frais en sus.

3. Dénonciation du compte et désolidarisation

Les cotitulaires peuvent décider, à tout moment, de mettre fin au fonctionnement du compte et au principe de la solidarité.

À la suite de cet examen, le CCSF confirme que les comptes joints, qui représentent un tiers des comptes de dépôt, répondent utilement aux besoins des clients. S'ils ne donnent lieu qu'à un nombre très limité de litiges, ceux-ci peuvent présenter d'importantes difficultés.

Le rapport de Monsieur Jean-Pierre Thiolon (voir annexe 5) relève une méconnaissance excessive par les cotitulaires des risques liés au fonctionnement du compte joint. En outre, les modalités et les effets de la dénonciation du compte joint, laquelle, selon la loi, doit être effective et immédiate, méritent d'être précisés car il arrive que cela soit source d'importantes difficultés pour les cotitulaires et la banque concernée.

Les préconisations formulées par Monsieur Thiolon portent, d'une part, sur les conditions d'ouverture et de fonctionnement courant du compte joint et, d'autre part, sur les dispositions spécifiques liées à la dénonciation du compte. L'objectif de ces propositions est double :

- prévoir, afin de renforcer l'information des clients ouvrant un compte joint, que toute ouverture d'un tel compte donne lieu à la signature d'une convention de compte spécifique ou s'appuie sur une partie spécifique standardisée des conventions de compte de dépôt ;
- rendre plus facile, en cas de litige entre les cotitulaires, la sortie du compte joint en définissant avec précision la procédure de dénonciation et en mettant en place un dispositif de désolidarisation sécurisant à la fois pour la banque et pour les cotitulaires.

Lors de sa réunion du 24 mars 2009, le Comité consultatif du secteur financier a examiné les conclusions de l'étude réalisée pour lui par Monsieur Jean-Pierre Thiolon, médiateur bancaire, sur les comptes joints.

Les comptes joints et les préconisations du rapport Thiolon

1. Une information spécifique standardisée dans les conventions de compte

L'objectif est de regrouper dans un ensemble cohérent l'essentiel des dispositions qui caractérisent les comptes joints, en décrivant de façon concrète et compréhensible les effets de la solidarité ainsi que les possibilités de désolidarisation.

La convention de compte devra également indiquer les clauses permettant, selon la volonté des cotitulaires, de restreindre certains effets de la solidarité, telles notamment :

- la clause dite de « compensation automatique » qui autorise la banque à couvrir un éventuel découvert du compte joint par prélèvement automatique sur un compte personnel de l'un ou l'autre des cotitulaires tenu dans le même établissement ;
- la possibilité de limiter les conséquences d'une interdiction bancaire à un seul des cotitulaires ;
- la nécessité d'un accord de chaque cotitulaire pour assortir le compte joint d'une autorisation de découvert consenti par la banque ;
- la possibilité d'une double autorisation en cas de mise en place d'une procuration au bénéfice d'un tiers.

.../...

2. Une amélioration et une formalisation du processus de désolidarisation ou de sortie de compte

Lorsqu'un des cotitulaires dénonce le compte joint, la phase la plus critique dans le fonctionnement d'un compte joint, et la plus difficile à gérer, concerne le devenir du compte joint.

Pour rendre plus facile la sortie du compte joint en cas de litige entre les cotitulaires, il convient de définir de façon plus rigoureuse la procédure de dénonciation et de mettre en place un dispositif de transition plus sécurisant qui pourrait reposer sur les principes suivants :

- une formalisation renforcée de la demande de désolidarisation, qui consisterait notamment à fixer une date certaine à la dénonciation et à inciter le demandeur à se prononcer immédiatement sur le partage du solde et sur la répartition des domiciliations des prélèvements ;
- un accompagnement des cotitulaires dans le cadre d'un suivi personnalisé par la banque avec une information claire et cohérente sur les choix qui leur sont ouverts quant à la transformation du compte joint (clôture, compte indivis ou transformation du compte joint en compte personnel) et sur leurs conséquences ;
- une sécurisation du compte avec la restitution immédiate par les cotitulaires des moyens de paiement ;
- la rédaction dès l'ouverture du compte joint d'une clause conventionnelle de clôture du compte et de partage du solde (« clôture conventionnelle »).

Le CCSF ne s'est pas encore prononcé sur les propositions du rapport Thiolon qu'il examinera en 2009-2010, en se concentrant dans un premier temps sur le volet « information des clients » qui apparaît comme une priorité.

D'ores et déjà, le CCSF s'est prononcé pour une modification, à cet égard, de l'arrêté du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt afin de retenir les recommandations du rapport Thiolon formulées sur le fonctionnement et la sortie du compte joint.

Ainsi, le nouvel arrêté du 29 juillet 2009 publié au *Journal officiel* du 31 juillet 2009, relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement, complète le contenu de la rubrique obligatoire relative aux comptes joints dans les conventions de compte.

Désormais, à compter de l'entrée en vigueur de cet arrêté, le 1^{er} novembre 2009, en cas d'ouverture d'un compte joint, la convention de compte devra définir

les modalités de fonctionnement et de clôture d'un compte, ainsi que les modalités et les conséquences de la dénonciation d'un compte joint.

Extrait de l'arrêté du 29 juillet 2009 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement, concernant les comptes joints

« Titre I – Article 2-7 sur les comptes joints :

Le contrat comporte la liste des rubriques suivantes :

- les modalités de fonctionnement et de clôture d'un compte de paiement joint (cf. infra 1.1.3) ;
- les modalités et les conséquences sur les clauses du contrat mentionné au I de l'article L. 312-1-1 ou à l'article L. 314-12 du *Code monétaire et financier*¹ de la dénonciation d'un compte de paiement joint par l'un des titulaires ».

¹ C'est-à-dire respectivement de la convention de compte de dépôt et du contrat-cadre de services de paiement

1.1.1.3 L'adaptation des conventions de compte aux nouvelles règles européennes

Les conventions de compte évolueront désormais dans le cadre de l'entrée en vigueur, le 1^{er} novembre 2009, de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 de transposition de la directive des services de paiement (DSP), ainsi que du décret d'application du 29 juillet 2009 et des arrêtés du même jour relatifs aux relations entre les prestataires de services de paiement (PSP) et leurs clients (cf. partie III sur les services de paiement à l'échelle européenne)¹.

En effet, désormais, à côté des conventions de compte de dépôt signées entre une banque et son client, « des contrats-cadres de services de paiement » seront signés entre le prestataire de services de paiement et son client.

Ainsi, les informations à fournir dans les contrats-cadres de services de paiement d'une part et les conventions de compte de dépôt d'autre part sont pour l'essentiel communes. Pour l'essentiel, ces dispositions figurent dans l'arrêté du 8 mars 2005 précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt.

De même, les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt jusqu'à présent fixées par l'arrêté du 4 avril 2005 sont étendues aux comptes de paiement

Les règles européennes en matière de services de paiement créent une nouvelle terminologie

Les services de paiement représentent principalement l'exécution d'opérations, dites « opérations de paiement » (transfert de fonds par exemple...). Ces services reposent sur l'utilisation « d'instruments de paiement » (carte de paiement, virement, prélèvement).

Les prestataires de services de paiement regroupent, outre les établissements de crédit, de nouveaux établissements, les établissements de paiement (EP) qui exécuteront les opérations de paiement.

Le compte de paiement désigne les comptes bancaires de dépôt et les comptes ouverts par les établissements de paiement.

des établissements de paiement par les arrêtés du 29 juillet 2009 entrés en vigueur au 1^{er} novembre 2009.

Ces textes, qui concernent aussi bien les établissements de crédit que les nouveaux prestataires de services de paiement, énumèrent de façon détaillée les éléments devant figurer dans les nouvelles conventions de compte et contrats-cadres de services de paiement. Il est important de noter le parfait respect du principe de « non-régression » : les dispositions existantes dans les arrêtés de 2005, ainsi que les dispositions relatives au droit au compte (spécificité française) sont intégralement reprises.

À partir du 1^{er} novembre 2009, date d'entrée en vigueur de l'ordonnance, les nouvelles dispositions européennes s'appliquent à toutes les conventions de compte de dépôt, même à celles signées avant le 1^{er} novembre 2009, ainsi qu'à tous les contrats-cadres de services de paiement. Une mise en conformité de toutes les conventions de compte de dépôt est prévue d'ici au 30 mai 2010.

Le CCSF a participé pleinement aux travaux européens en ce qui concerne les services de paiement et a accueilli très favorablement l'ordonnance de transposition de la directive sur les services de paiement, ainsi que les arrêtés portant sur les relations entre les prestataires de services de paiement et les clients. En effet, le CCSF a noté avec satisfaction la part importante consacrée dans ces textes à l'information des clients, leur assurant une protection élevée dans la réalisation de leurs opérations et permettant d'améliorer ainsi la qualité des relations entre les banques et leurs clients.

1.1.2 L'amélioration de la transparence et de la concurrence bancaires

Dans le cadre des plans d'action « La banque plus facile pour tous » du 9 novembre 2004 et « Pour l'accès de tous aux services bancaires » du 30 janvier 2006, le CCSF a poursuivi son action pour améliorer l'information des consommateurs sur le coût des

¹ Décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement ; arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement ; arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du Code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement.

services bancaires et pour favoriser la mobilité des clients des banques. Les engagements pris au sein du Comité et mis en œuvre par les banques accroissent ainsi la transparence et la concurrence dans l'intérêt des consommateurs.

1.1.2.1 L'envoi en janvier 2009, pour la première fois, d'un récapitulatif annuel des frais bancaires à tous les clients des banques

Depuis plusieurs années, le CCSF a engagé des travaux sur les conditions de la diffusion d'un récapitulatif des frais bancaires. Après de longues discussions au sein

du Comité, sans qu'un consensus puisse se dégager, c'est finalement par la loi qu'a été créé un récapitulatif annuel des frais bancaires, comme cela avait été proposé dès 2005 par Monsieur Philippe Nasse, Vice-président du Conseil de la concurrence, dans son rapport sur « les coûts de sortie ».

C'est l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, qui a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Le CCSF a examiné les conditions de la diffusion des récapitulatifs annuels des frais bancaires, qui ont été adressés pour la première fois à chaque client par sa banque en janvier 2009, en veillant à une bonne compréhension et à la visibilité des rubriques du récapitulatif.

Les récapitulatifs ont tous été envoyés par les établissements de crédit au mois de janvier 2009 ou légèrement plus tard.

Le récapitulatif annuel des frais bancaires, auquel était souvent joint une notice explicative des rubriques figurant dans le récapitulatif, accompagnait généralement l'envoi du relevé de compte mensuel.

Le CCSF veillera à faire régulièrement le point sur l'application de la réforme du récapitulatif annuel des frais bancaires.

1.1.2.2 La mise en place dans chaque banque d'un service d'aide à la mobilité bancaire

Initiée par la Commission européenne en 2007 et par certains États membres, la création d'un service d'aide à la mobilité bancaire a donné lieu à un accord en France au sein du CCSF en mai 2008. Puis, dans le cadre de la présidence française de l'Union européenne, un accord, largement inspiré du dispositif retenu en France, a été conclu au niveau européen, visant à faciliter le changement de banque au niveau national dans un délai de transfert court et présentant une simplicité pour le client.

Conforme aux principes communs adoptés par l'European Banking Industry Committee (EBIC) et en allant au-delà sur certains points adoptés par le CCSF en mai 2008, le nouveau service d'aide à la

Comment le récapitulatif annuel des frais bancaires doit se présenter

L'article L. 312-1-1 du *Code monétaire et financier*, modifié par la loi du 3 janvier 2008, prévoit qu'au moins trois rubriques figurent sur le relevé récapitulatif :

1. les cotisations des produits et des services

Cette rubrique reprend les cotisations nécessaires à la gestion du compte de dépôt, comme la cotisation annuelle de la carte bancaire, les frais liés aux services en ligne mis à disposition du client ou les cotisations liées à l'offre de service souscrite (« package ») ;

2. les frais de fonctionnement du compte de dépôt

Les frais de fonctionnement du compte de dépôt, comme les frais liés aux moyens de paiement (les frais d'envoi de chèquiers, d'émission de virements, de retraits dans les autres distributeurs que ceux de la banque gestionnaire du compte de dépôt...), ainsi que les frais facturés ponctuellement pour des services spécifiques, comme les frais d'envoi de courriers, les avis à tiers détenteur etc. ;

3. les frais pour les incidents de fonctionnement du compte de dépôt

Cette rubrique reprend les frais liés à l'opposition d'un moyen de paiement (carte bancaire, chèque, prélèvement ou TIP) et les commissions liées à la situation débitrice et irrégulière du compte de dépôt.

Ce récapitulatif présente pour chaque catégorie de services et/ou de produits liés à la gestion du compte de dépôt un sous-total et le nombre de services et/ou de produits correspondants.

Avis du CCSF (extrait) relatif à la création d'un service d'aide à la mobilité bancaire adopté le 26 mai 2008

Dans le respect et sous réserve des principes du futur code européen et des règles de l'espace unique de paiement en euros (SEPA), le CCSF a examiné, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, les actions à mettre en œuvre en France pour aller plus loin que les engagements de 2004 en permettant concrètement aux clients qui le souhaitent de changer de banque plus facilement en toute sécurité.

Le CCSF a ainsi examiné de façon approfondie les services d'aide à la mobilité mis en œuvre au cours des dernières années par les banques dans différents pays européens ainsi que les services d'accueil des nouveaux clients aujourd'hui offerts par plusieurs banques françaises et qui se généralisent progressivement.

À la suite de cet examen, les établissements de crédit sont convenus des engagements suivants :

- un service d'aide à la mobilité bancaire répondant aux principes ci-après est créé par chaque banque au plus tard d'ici à la fin de 2009 ;
- le champ d'application de ce service porte sur les comptes de dépôt et les moyens de paiement associés des clients particuliers ;
- le service est à la charge opérationnelle de la banque d'accueil du nouveau client ;
- la banque d'accueil s'engage à fournir au client une information complète sur le processus de transfert le plus rapidement possible et au maximum dans un délai de 72 heures suivant sa demande ;
- les banques s'engagent à fournir au client une aide aussi exhaustive que possible pour faciliter le changement de compte. Cette aide assure notamment le transfert par la banque d'accueil des prélèvements et des virements (créditeurs et débiteurs) périodiques à partir des relevés de compte fournis par le client et des coordonnées des créanciers concernés par le changement de domiciliation bancaire ;
- le transfert des opérations est opéré dans les meilleurs délais à compter de la demande du client. Dans ce cadre, les créanciers et les débiteurs s'engagent à prendre en compte au plus tôt le changement de domiciliation bancaire demandé par le client ou pour son compte ;
- la banque d'accueil invite son client à vérifier attentivement qu'il n'y a pas d'opérations (notamment des chèques) en circulation. Après cette vérification et la prise en compte par l'ensemble des créanciers et des débiteurs du changement de domiciliation bancaire, le client peut demander à la banque de départ de clôturer son compte. Dans ce cas, la banque de départ est tenue de clôturer son compte dans un délai maximum de 15 jours ;
- après la fermeture du compte, et pendant un délai d'un an à compter de la clôture du compte, les banques auxquelles sont présentées des opérations (chèques) qui n'auraient pas été approvisionnées avant la fermeture du compte, s'efforcent par tous moyens à leur disposition d'avertir le client, lors de la présentation de ces chèques et avant tout rejet, pour lui donner l'opportunité de régulariser sa situation ;
- les banques s'engagent à diffuser largement l'information sur le service de mobilité bancaire auprès des consommateurs.

Enfin, le CCSF rappelle que lors d'un transfert de compte, les clients peuvent conserver leur emprunt dans la banque de départ. Le remboursement de l'emprunt peut alors être effectué à partir de la banque d'accueil sous forme de prélèvements automatiques.

mobilité bancaire repose sur des engagements rendus publics par la profession bancaire.

C'est ainsi que la nouvelle banque choisie par un client prendra en charge, dans un délai de cinq jours, toutes les formalités administratives nécessaires au transfert de ses prélèvements et de ses virements

réguliers, tandis que l'ancienne banque aura dix jours pour fermer son ancien compte de dépôt.

Ces engagements, destinés à faciliter le changement de banque et à améliorer les conditions de la concurrence, devront être généralisés d'ici au 1^{er} novembre 2009 dans chaque banque.

**Les engagements professionnels
à la suite de l'Avis du CCSF
du 26 mai 2008
et après l'accord bancaire européen
du 1^{er} décembre 2008
sur la mobilité bancaire**

Généralisé au 1^{er} novembre 2009 à l'ensemble des établissements de crédit, le service d'aide à la mobilité reposera notamment sur les principes suivants :

- toute banque proposera ce service à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt sur simple demande et sans condition ;
- la nouvelle banque informera le client intéressé sur le mode de fonctionnement et de mise en œuvre de ce service par une documentation appropriée, figurant notamment sur les sites Internet des banques ;
- la nouvelle banque demandera au client désirant changer de banque son accord formel pour agir à sa place. Le client fournira alors les éléments utiles au changement de compte ;
- la nouvelle banque effectuera les formalités à la place du client pour que ses prélèvements et virements réguliers émis et reçus se présentent sur le nouveau compte ;
- la nouvelle banque communiquera dans un délai de 5 jours ouvrés ces modifications aux émetteurs, après réception de l'ensemble des informations et documents nécessaires fournis par le client ;
- la nouvelle banque mettra également en place les virements permanents que le client souhaiterait émettre depuis son compte de dépôt dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la fourniture par le client des informations nécessaires ;
- une fois la prise en compte par les émetteurs de ses nouvelles coordonnées bancaires, le client qui le souhaite pourra alors fermer son ancien compte. L'ancienne banque fermera le compte dans un délai de 10 jours ouvrés. Si des chèques sans provision sont présentés sur ce compte clos, la banque s'efforcera, par tout moyen à sa disposition, de prévenir son ancien client avant tout rejet pour lui permettre de régulariser sa situation.

Enfin, dans le cadre de l'Union européenne et sous la présidence française, a été approuvé l'accord auquel sont parvenues les banques européennes en matière d'accroissement de la mobilité bancaire. S'inscrivant

dans ce contexte européen, et à la suite de l'Avis adopté par le CCSF le 26 mai 2008, toutes les banques devront proposer d'ici à la fin de l'année 2009 un service d'aide à la mobilité, permettant, en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés.

Lors de sa réunion du 28 mai 2009, le CCSF a établi un premier bilan sur l'état d'avancement de la mise en œuvre de ce nouveau service dans les établissements de crédit. Il a constaté qu'à la fin mai 2009, le service d'aide à la mobilité bancaire est déjà disponible dans plusieurs réseaux bancaires.

Le CCSF s'est également assuré de la généralisation du nouveau service à tout le secteur bancaire dès le début de 2010. Ainsi, pour tout client d'une banque, cela signifie qu'il pourra aisément et rapidement changer de banque en toute sécurité pour toutes les opérations liées à la gestion de son compte de dépôt (domiciliation des prélèvements automatiques, virements...).

C'est là pour les clients des banques une innovation majeure qui devrait puissamment favoriser la concurrence bancaire pour autant que les consommateurs en soient bien informés.

Le CCSF assurera un suivi régulier de la mise en œuvre des engagements convenus et réalisera un bilan du fonctionnement du service d'aide à la mobilité en 2010.

1.1.2.3 Les transferts des produits d'épargne réglementée

Avec la participation des établissements de crédit et de la Fédération bancaire française (FBF), ainsi que des services du ministère des Finances (DGTPE), le CCSF a réalisé une étude, en juillet 2008, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. En effet, les tarifs du transfert de ces comptes sont souvent considérés comme élevés et faisant obstacle à la mobilité bancaire.

L'étude souligne que le transfert des produits d'épargne réglementée repose sur une série d'opérations, conséquences de la réglementation, réalisées pour l'essentiel manuellement et donc présentant un coût élevé pour les établissements de crédit qui les effectuent. L'étude montre également qu'en l'état des

textes et des régimes juridiques fiscaux relatifs à ces produits, il y avait peu d'améliorations à attendre à court terme en la matière. En effet, la gestion de ces transferts est souvent très complexe et représente des charges élevées pour les établissements de crédit. La réforme à l'étude de certains régimes tels que celui des plans d'épargne logement (PEL) devrait permettre des progrès favorisant une mobilité bancaire accrue.

1.1.2.4 Des tarifs accessibles

Le CCSF suit régulièrement l'évolution des tarifs bancaires sur la base de l'évolution de l'indice INSEE des services financiers constitué à partir d'un échantillon de 152 établissements bancaires, comportant des indications sur une cinquantaine de services dont les bouquets de services bancaires ou « *packages* » qui sont inclus dans l'indice depuis le 1^{er} janvier 2006 sur la suggestion du CCSF.

Le graphique ci-après montre qu'entre le mois de juin 2008 et le mois de juin 2009, la hausse des prix

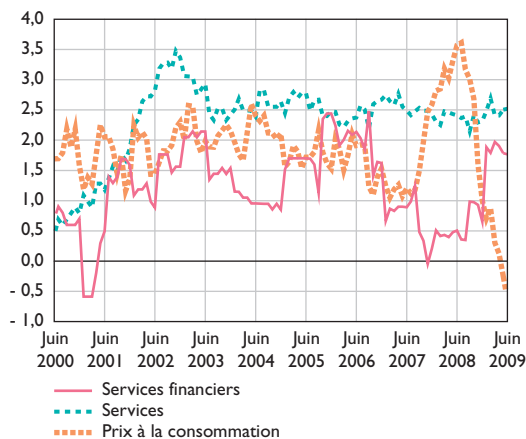
Indice des services financiers

L'indice des services financiers ne regroupe que les services bancaires (tenue de compte, cartes de retrait et de paiement, les services des opérations courantes sur un compte, les services à distance par l'Internet, les services liés aux placements financiers...) et les transferts par mandat.

Cet indice est distinct de l'indice concernant les assurances.

G2 Indices des prix

(en glissement sur 12 mois)



Source : INSEE

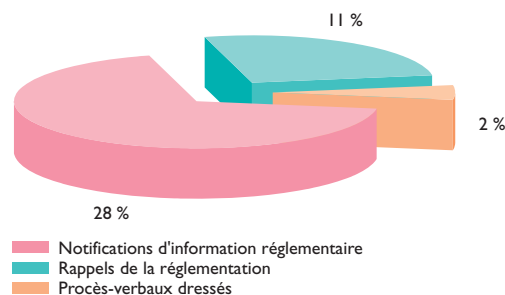
des services financiers s'établit à 1,79 %, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des prix des services (+2,5 %), mais supérieure à celle de l'indice des prix à la consommation sur la même période. Les services financiers représentent 0,57 % du budget des ménages en 2009.

D'une manière générale, les banques facilitent l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi de tous les consommateurs qui souhaitent comparer les tarifs, avec des affiches visibles et des dépliants tarifaires en libre-service dans les agences, ainsi qu'une présentation sur les sites Internet avec un accès dès la page d'accueil.

Enfin, la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) a effectué, en 2008, 334 contrôles d'agences bancaires dans 29 départements et 17 régions différentes. Ces contrôles ont porté notamment sur les conventions de compte, l'affichage des tarifs et les engagements d'aide à la mobilité bancaire et au droit au compte.

Au total, ces investigations ont donné lieu en 2008 à 28 notifications d'information réglementaire, 11 rappels de réglementation et 2 procès-verbaux². La DGCCRF constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Il doit être précisé que l'une des enquêtes diligentées en 2008 comportait également un volet informatif permettant de décrire les stratégies suivies par les réseaux bancaires en matière de services « *packagés* » offerts aux publics jeunes.

G3 Anomalies constatées sur 334 contrôles effectués en 2008



Source : DGCCRF
Réalisation : CCSF

2 La rédaction des procès-verbaux correspond à des situations où, malgré plusieurs rappels de réglementation ou notifications d'information réglementaire, aucune mesure corrective, tendant à améliorer les conditions de l'information tarifaire, n'a été apportée.

1.1.3 L'extension du champ de compétence légal des médiateurs bancaires au crédit et à l'épargne

Le CCSF reste particulièrement attentif au développement de la médiation bancaire, qu'il considère comme un élément majeur de la relation banques-clients.

Le CCSF insiste sur l'importance de bien faire connaître l'existence et le fonctionnement de la médiation bancaire auprès des consommateurs ainsi que le rôle de régulateur que joue le Comité de la médiation bancaire, notamment pour garantir l'indépendance des médiateurs bancaires.

La médiation bancaire

La médiation bancaire est un mode de règlement alternatif des litiges entre le client et sa banque qui vise à parvenir à une solution amiable aux conflits, sur la base d'une recommandation d'un médiateur indépendant, afin d'éviter une procédure judiciaire.

La médiation bancaire concerne les litiges entre les particuliers et les établissements de crédit n'agissant pas pour des besoins professionnels.

Depuis 2001, toutes les banques sont obligées par la loi de désigner un médiateur pour traiter des demandes de médiation émanant de leurs clients.

1.1.3.1 Le rapport annuel du Comité de la médiation bancaire

Le dernier rapport du Comité de la médiation bancaire a fait l'objet d'une présentation par son secrétariat au CCSF en février 2009.

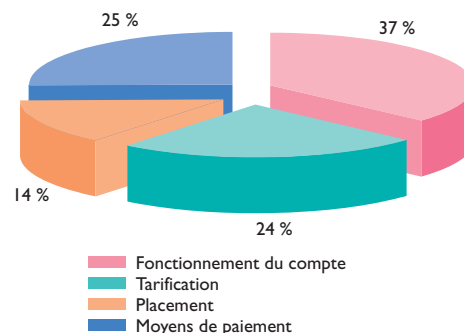
G4 Évolution des demandes de médiation reçues

(en milliers)



Source : Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

G5 Thèmes traités par les médiateurs bancaires en 2007



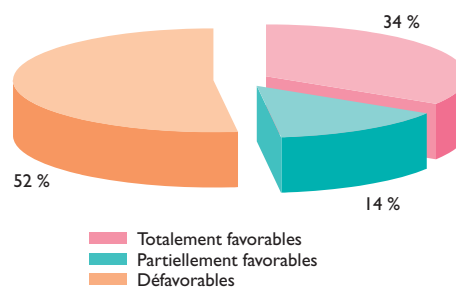
Source : Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

Le bilan de la médiation bancaire en 2007 apparaît globalement satisfaisant, montrant une efficacité croissante du dispositif de médiation et se caractérisant par une confirmation des tendances observées antérieurement :

- une progression du nombre de demandes de médiation déposées avec 24 823 requêtes, soit une progression de 7,5 % par rapport à l'année précédente ;
- une réduction de 5 jours en 2007 du délai moyen de traitement des demandes de médiation, qui s'établit à 33 jours en moyenne ;
- dans 9 cas sur 10, l'avis du médiateur est suivi par l'établissement de crédit concerné ;
- près d'un avis sur deux rendus par le médiateur est partiellement ou totalement favorable au requérant ;

Le rapport souligne, en outre, que le dispositif de médiation recèle encore de notables marges de

G6 Résultats du traitement des demandes de médiation en 2007



Source : Comité de la médiation bancaire
Réalisation : CCSF

progression, pour peu que les clients des établissements de crédit aient une meilleure connaissance de la procédure et des règles de fonctionnement de la médiation bancaire.

La procédure de saisine du médiateur bancaire

Chaque établissement de crédit doit désigner un médiateur bancaire dont les coordonnées et les modalités d'accès doivent être mentionnées dans la convention de compte de dépôt et figurer sur le relevé de compte bancaire.

Les clients des banques peuvent soumettre gratuitement leur litige au médiateur de leur banque après s'être adressés dans un premier temps à leur agence bancaire et au service de « relation clientèle » de leur banque.

Une fois saisi, le médiateur dispose d'un délai de deux mois pour se prononcer et formuler un avis écrit et motivé à la banque et à son client.

Le répertoire des adresses des médiateurs bancaires est accessible sur le site de la Banque de France, www.banque-france.fr

Le Comité de la médiation bancaire a réalisé en 2008 une enquête relative à la qualité de la communication des établissements en ce domaine.

Cette enquête a permis en particulier d'établir que l'amélioration de l'information à l'égard de la clientèle constituait une préoccupation forte des établissements de crédit et faisait l'objet de nombreux projets d'action, comme la création au sein des établissements de crédit d'une « fonction médiation », le renforcement de la formation du personnel et le développement des outils informatiques pour une meilleure information des clients sur la médiation.

Le CCSF s'est félicité de l'action engagée dans le domaine de la médiation bancaire, qui devrait se poursuivre de manière plus forte en 2009-2010, notamment à la suite de l'extension du champ légal de compétence des médiateurs bancaires résultant de l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008.

1.1.3.2 Les perspectives du nouveau champ de compétence des médiateurs bancaires

Le CCSF a accueilli avec satisfaction l'extension à l'exécution des contrats en matière de crédit, de produits d'épargne et d'investissements financiers du champ légal de compétence des médiateurs bancaires, réalisée par l'article 23 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs.

Le Comité de la médiation bancaire doit dans ce cadre jouer le rôle de vecteur des bonnes pratiques et favoriser une médiation de qualité répondant à la demande des clients des banques.

La mise en œuvre de l'extension du champ de compétence légal des médiateurs bancaires suppose que ceux-ci disposent de moyens suffisants et d'une formation adéquate pour traiter des nouvelles demandes qui leur sont soumises.

Cette mission élargie des médiateurs bancaires s'inscrit pleinement dans le cadre des principes définis en la matière par la directive européenne du 21 mai 2008 relative à la médiation en matière civile et commerciale.

Le CCSF souligne que cette réforme, proposée par le Comité de la médiation bancaire et par lui-même, devrait contribuer de façon décisive à une meilleure lisibilité de la médiation bancaire en permettant de limiter les contentieux judiciaires, de renforcer la protection des particuliers clients des banques et, au total, de contribuer au quotidien à l'amélioration des relations entre les banques et leurs clients.

Le rôle du Comité de la médiation bancaire

Le Comité de la médiation bancaire, présidé par le gouverneur de la Banque de France, est chargé de la régulation du dispositif de médiation mis en place au sein des établissements de crédit :

- il veille tout particulièrement à l'indépendance de chaque médiateur bancaire ;
- il publie un rapport annuel faisant la synthèse des rapports annuels communiqués par les médiateurs bancaires ;
- il présente toute proposition permettant d'améliorer le fonctionnement du dispositif de médiation.

1.2 GARANTIR À TOUS UN ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES ET AUX MOYENS DE PAIEMENT MODERNES AFIN DE LUTTER CONTRE L'EXCLUSION BANCAIRE

La lutte contre l'exclusion bancaire constitue un axe prioritaire de l'action menée par le CCSF depuis 2004 pour permettre que chacun ait accès aux services bancaires.

Dans le cadre des plans d'action engagés depuis 2004 et renforcés en 2008, ces actions portent sur le droit au compte, les mesures liées à la facturation des incidents de paiement, la procédure du solde bancaire insaisissable et les moyens de paiement alternatifs.

Enfin, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, le CCSF a lancé une étude, confiée au Crédoc, sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Présentées dans un premier bilan d'étape en septembre, les conclusions définitives de cette étude sont attendues pour la fin de l'année 2009.

1.2.1 L'amélioration des conditions de l'accessibilité au droit au compte

Si plus de 98 % de la population française dispose d'un compte bancaire³, le fait de pouvoir disposer d'un compte bancaire présente un caractère fondamental pour percevoir des revenus ou des prestations sociales et assurer les règlements de la vie courante. D'où l'importance du droit au compte permettant d'y accéder. Depuis 2004, le CCSF n'a cessé de contribuer à améliorer la procédure de droit au compte. Et de nouvelles mesures sont mises en œuvre depuis le 1^{er} janvier 2009 pour renforcer l'effectivité du droit au compte.

1.2.1.1 La procédure du droit au compte facilitée

Initiée en 2004 et renforcée dans le plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006 (voir annexe 4), la réforme de procédure du droit au compte rend plus aisé, pour les personnes physiques éligibles, l'accès à un compte bancaire.

Afin de faciliter la diffusion de la procédure du droit au compte auprès des particuliers, privés de compte et à qui un établissement a refusé l'ouverture d'un compte, les travaux du CCSF ont permis de mettre en œuvre une procédure simplifiée et concrète d'accès au compte sur la base de principes simples et compréhensibles.

Rappel des principes retenus pour bénéficier du droit au compte dans le cadre du plan d'action du 30 janvier 2006 du CCSF

Le droit au compte est activé en un jour ouvré.

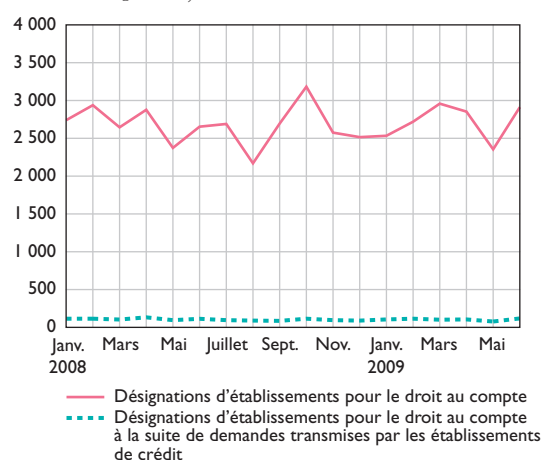
Le client, demandeur de compte et personne physique, dispose de deux possibilités pour ouvrir un compte :

- la banque, qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte ;
- le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure, c'est-à-dire se présenter à un guichet de la Banque de France muni des documents nécessaires à l'ouverture d'un compte (une pièce d'identité, un justificatif de domicile, une attestation précisant l'absence de compte bancaire, ainsi qu'une lettre de refus d'ouverture de compte par une banque).

S'agissant des personnes morales souhaitant ouvrir un compte bancaire, seule « l'ancienne procédure » s'applique.

G7 Exercice du droit au compte

(en nombre de désignations)



Source : Banque de France – Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

3 Source : INSEE, Enquête Patrimoine

Au cours de l'année 2008, 1 247 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure. Le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure représente environ 4 % du total des ouvertures de comptes au titre du droit au compte en 2008.

Ainsi, sur un total de 32 055 désignations d'établissements pour le droit au compte pour l'année 2008, le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure de droit au compte a augmenté de 5 % en 2008 après être resté stable en 2007 et après avoir connu une progression de 14 % en 2006.

1.2.1.2 Le renforcement de l'effectivité du droit au compte au 1^{er} janvier 2009

Afin d'améliorer les conditions de l'accessibilité au compte bancaire, le législateur a souhaité inscrire dans la loi et renforcer les engagements adoptés dans le cadre du CCSF en janvier 2006 en ce qui concerne la procédure du droit au compte.

Ainsi, prévue à l'article L. 312-1 du *Code monétaire et financier*, la procédure du droit au compte a été modifiée par la loi de modernisation de l'économie

La nouvelle procédure de droit au compte définie par l'article 145 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, applicable à compter du 1^{er} janvier 2009

XI. – L'article L. 312-1 du *Code monétaire et financier* est ainsi modifié :

1. La dernière phrase du deuxième alinéa est ainsi rédigée :

« En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises.

L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte informe le demandeur que celui-ci peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte.

Il lui propose, s'il s'agit d'une personne physique, d'agir en son nom et pour son compte en transmettant la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. » ;

2. Après le deuxième alinéa, sont insérés deux alinéas ainsi rédigés :

« L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte. Cette charte précise les délais et les modalités de transmission, par les établissements de crédit à la Banque de France, des informations requises pour l'ouverture d'un compte. Elle définit les documents d'information que les établissements de crédit doivent mettre à disposition de la clientèle et les actions de formation qu'ils doivent réaliser. »

« La charte d'accessibilité bancaire, homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières, est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par la Commission bancaire et relève de la procédure prévue à l'article L. 613-15. » ;

3. Le troisième alinéa est ainsi rédigé :

« Les établissements de crédit ne peuvent limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret. »

Avis du CCSF sur la charte d'accessibilité bancaire pour renforcer l'effectivité du droit au compte adopté le 4 décembre 2008

Le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable à cette charte. Il a présenté, à cette occasion, les commentaires suivants :

- vu l'article L. 312-1 du *Code monétaire et financier* qui prévoit que l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement adopte une charte d'accessibilité bancaire afin de renforcer l'effectivité du droit au compte et que cette charte est « homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier... », le Comité consultatif du secteur financier s'est réuni le 4 décembre 2008 pour rendre un avis sur la charte présentée par l'AFECEI ;

- pour l'adoption de cet avis, les membres titulaires du comité, régulièrement nommés, et, en leur absence, les membres suppléants, ont été appelés à prendre part au vote ;

- s'agissant du droit au compte, qui a fait l'objet d'une réforme en 2006, le CCSF estime essentiel que l'effectivité du droit au compte soit renforcée. À cet égard, le Comité prend acte des importantes précisions de procédure apportées par la charte pour faciliter l'exercice du droit au compte par ses bénéficiaires.

Le CCSF se félicite du fait que le contrôle du respect de la charte sera effectué par la Commission bancaire, ce qui contribuera à renforcer l'effectivité du droit au compte.

Enfin le Comité continuera de procéder à une évaluation périodique concertée du fonctionnement du droit au compte, y compris, désormais, au regard de l'application de la charte ;

- dans ces conditions, après avoir examiné la charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte, lors de ses réunions des 18 novembre et 4 décembre 2008, le Comité consultatif du secteur financier a émis un avis favorable à cette charte.

du 4 août 2008 et a été renforcée par le législateur, parallèlement à l'élargissement à tous les réseaux bancaires de la distribution du livret A, conformément aux recommandations du rapport Camdessus (voir page suivante).

En application de l'article 145 de la loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, le CCSF a été officiellement consulté pour rendre un avis sur un texte, établi par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) et formalisant dans une charte les engagements de la profession bancaire dans le cadre de la procédure du droit au compte.

À la suite de l'avis favorable rendu par le CCSF lors de sa réunion plénière du 8 décembre 2008, la charte sur l'accessibilité bancaire, qui a été homologuée par un arrêté du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi du 18 décembre 2008, prévoit notamment :

- le renforcement de l'effectivité du droit au compte ;
- l'information de la clientèle et la formation des personnels bancaires et des acteurs sociaux ;
- le contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire.

Lors de sa réunion du 28 mai 2009, le CCSF a établi un premier bilan de la charte depuis son entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2009 :

- dès janvier 2009, la Fédération bancaire française a informé tous ses adhérents de la mise en place de la nouvelle législation du droit au compte et des procédures y afférentes (charte disponible sur le site de la FBF) ;

- les formations des conseillers des banques en charge de la clientèle, dont notamment celles destinées aux nouveaux entrants, intègrent les informations nécessaires sur le nouveau dispositif du droit au compte ;

- s'agissant du contrôle du respect de la charte effectué par l'autorité de contrôle bancaire, la Commission bancaire a pris connaissance du nouveau dispositif modifié d'exercice du droit au compte et des modalités de contrôle à mettre en œuvre dans le cadre de la nouvelle mission qui lui est confiée lors de sa séance du 23 mars 2009.

Le CCSF veillera à faire régulièrement le point sur l'application de cette nouvelle réforme de la procédure du droit au compte et continuera à faire connaître l'existence du droit au compte et ses modalités concrètes d'accès.

**Les grandes orientations du rapport de Monsieur Michel Camdessus,
gouverneur honoraire de la Banque de France,
sur la modernisation de la distribution du livret A et des circuits de financement
du logement social (décembre 2007) et les suites données à ce rapport**

Confiée en juin 2007 à Monsieur Michel Camdessus, la mission, dont le président du CCSF faisait partie, avait pour objectif de proposer une réforme des modalités de distribution du livret A afin d'améliorer les conditions de financement du logement social et de l'accessibilité bancaire :

1. La réforme du livret A avec la généralisation de sa distribution par l'ensemble des établissements de crédit

Les banques qui souhaiteront distribuer le livret A pourront le faire et s'engagent à proposer au client, qui en fait la demande, l'ouverture d'un livret A.

C'est ainsi que, depuis le 1^{er} janvier 2009, le livret A (jusqu'ici diffusé par les Caisses d'épargne, La Banque Postale et le Crédit mutuel) peut être proposé par tout établissement de crédit aux clients qui le souhaitent.

2. L'amélioration des circuits de financement du logement social

Les besoins croissants de logement social nécessitent des ressources supplémentaires pour en assurer le financement. Aussi, en généralisant la distribution du livret A à l'ensemble des banques, la collecte des fonds déposés sur le livret A s'en trouvera améliorée.

Collectés par la Caisse des dépôts et consignations (CDC), les fonds seront intégralement utilisés et affectés au financement du logement social.

En contrepartie, la CDC versera une commission aux établissements distributeurs du livret A afin de les associer plus largement à la collecte de fonds et au financement du logement social.

3. La création d'un observatoire de l'épargne réglementée

Pour assurer le suivi de la mise en œuvre de la réforme du livret A, du financement du logement social et de l'accessibilité bancaire, il est créé un Observatoire de l'épargne réglementée.

Ainsi, le décret n° 2008-1263 du 4 décembre 2008 relatif au livret A, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009, prévoit la création de l'Observatoire de l'épargne réglementée. Présidé par le gouverneur de la Banque de France, il est composé de onze membres dont le directeur général du Trésor et de la politique économique, le directeur de l'Habitat et de l'Urbanisme, le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, le président du Comité consultatif du secteur financier et six personnalités qualifiées nommées en raison de leur compétence en matière bancaire et financière et en matière de logement social (arrêté du 9 juin 2009 et publication des nominations au *Journal officiel* du 10 juillet 2009).

4. L'accessibilité bancaire

Si le livret A constitue un outil de bancarisation, le rapport montre que, d'une part, la bancarisation au travers du livret A ne permet pas d'accéder aux services bancaires de base prévus dans le cadre de la procédure du droit au compte et, d'autre part, son utilisation en quasi-compte bancaire fait supporter des coûts aux établissements collecteurs du livret A, constituant au final un obstacle au financement du logement social.

Le rapport propose dès lors d'améliorer les conditions d'accessibilité bancaire en permettant à un plus grand nombre d'accéder à un compte bancaire de dépôt et aux services bancaires de base gratuits, notamment par la mise en œuvre par l'ensemble des établissements de crédit d'engagements concrets et faisant l'objet d'un suivi régulier en matière d'accessibilité bancaire et financière. Cette proposition a donné lieu à l'article 145 de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 (cf. *supra* 2.1.2).

1.2.2 L'accessibilité aux services bancaires et la protection du consommateur

Au-delà du droit à l'ouverture d'un compte bancaire de dépôt (cf. 2.1), le CCSF s'est toujours engagé à créer et à favoriser les conditions de l'accessibilité bancaire au sens large des catégories de personnes pouvant être ou se sentir « exclues » des services bancaires et financiers. Ainsi le Comité s'est-il intéressé à trois sujets d'actualité : les effets des cumuls des frais bancaires liés à des incidents de paiement, le dispositif du solde bancaire insaisissable (SBI) et l'accès des personnes interdites de chéquier à des moyens de paiement alternatifs. La mise en œuvre de ces mesures spécifiques vise à renforcer la protection des consommateurs et notamment de ceux dont la situation financière est fragile.

1.2.2.1 Le plafonnement des frais des incidents de paiement

Conformément aux engagements pris devant le CCSF dans le cadre de ses plans d'action, les banques ont mis en œuvre en mai 2008 simultanément le décret relatif

au plafonnement des frais bancaires, applicables aux incidents de paiement, et la procédure individualisée d'examen de la situation des clients à la suite de cumuls de frais relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Parallèlement, dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. En cas d'insuffisance de la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

Le CCSF fera régulièrement le point sur l'application du décret sur le plafonnement des frais bancaires liés aux incidents de paiement et de la procédure d'accompagnement individualisée.

Les conditions de plafonnement des frais bancaires

Dans le cadre du décret n° 2007-1611, les frais bancaires à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, ne peuvent excéder :

- un montant de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros ;
- un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros.

Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais bancaires ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros.

Le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux services de paiement complète le précédent décret de 2007 sur les frais applicables.

Les frais de rejet d'une opération de paiement ne peuvent excéder un montant de 20 euros pour tout incident de paiement autre que le rejet de chèque.

1.2.2.2 Le solde bancaire insaisissable

Le CCSF a examiné en 2008 les conclusions de l'étude qu'il a fait réaliser sur l'application de la procédure du SBI. Cette étude avait été confiée au Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) et avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du SBI instaurée par décret en septembre 2002. Elle a pu être réalisée grâce à la coopération active de plusieurs réseaux bancaires répondant à la demande du CCSF.

Le solde bancaire insaisissable (SBI)

En vigueur depuis le 1^{er} décembre 2002, la procédure SBI est gratuite.

Elle repose sur un mécanisme de mise à disposition rapide de sommes correspondant au montant du revenu minimum d'insertion (RMI) remplacé par le revenu de solidarité active (RSA) en 2007 sans justificatifs lorsque le compte bancaire d'un client est saisi et si celui-ci en fait la demande auprès de sa banque au moyen d'un formulaire.

Les conclusions de l'étude montrent que le fonctionnement du SBI est satisfaisant dès lors que les intéressés en font la demande. Les banques répondent très rapidement et aussi favorablement que possible aux demandes de SBI. Les refus de déblocage sont rares et, le plus souvent, justifiés par des demandes hors délais

ou des formulaires mal remplis, et exceptionnellement une absence de provision sur le compte.

Après avoir examiné les conclusions de l'étude lors de sa réunion du 14 février 2008, le CCSF a adopté le 8 octobre 2008 un avis sur le SBI.

Avis du CCSF (extrait) sur le fonctionnement de la procédure du SBI adopté le 8 octobre 2008

Cette étude a abouti aux principaux résultats suivants :

- le montant moyen réclamé par voie de saisie dans les dossiers examinés est de 3 856 euros, mais dans la moitié des cas, le montant est inférieur à 1 400 euros ;
- à la date de la saisie, le montant moyen des soldes des comptes bancaires concernés était de 820 euros ;
- le délai moyen est de 8 jours calendaires entre la date de la saisie et la date de la demande de SBI (le délai légal maximum est de 15 jours) ;
- 85 % des demandes de SBI adressées aux banques ont été acceptées ;
- en moyenne, les fonds sont débloqués le jour suivant celui de la demande présentée par le client et, dans 74 % des cas, le déblocage des fonds a lieu le jour même de la demande ;
- le montant moyen des SBI débloqués s'élève à 350 euros ;
- dans 61 % des cas, les sommes débloquées sont supérieures ou égales à 400 euros, soit un niveau proche du montant maximum alors en vigueur pour une personne seule, et qui équivaut au revenu minimal d'insertion pour un allocataire (440,86 euros à la date de l'enquête).

Le CCSF souligne qu'il s'agit de la première étude sur le fonctionnement de la procédure du SBI. Les résultats apparaissent satisfaisants dans les limites du champ de l'étude fondée sur l'examen de 249 demandes de SBI renseignées auprès de 5 établissements bancaires volontaires entre septembre 2007 et janvier 2008.

Ces résultats témoignent du souci des banques de répondre aussi favorablement que possible à la demande sociale que représente le SBI.

Le CCSF constate que les cas de refus de déblocage du SBI sont rares et, le plus souvent, justifiés par des situations de demandes hors délais de la part des clients ou de formulaires mal remplis. Ce n'est que de façon exceptionnelle qu'ils sont dus à une absence de provision sur le compte saisi.

Le CCSF insiste sur l'importance qui s'attache à ce que les associations de consommateurs et les établissements de crédit prennent toutes les dispositions nécessaires pour veiller à la bonne diffusion de l'information sur la procédure du SBI dans les banques, auprès des consommateurs et des travailleurs sociaux.

Toutefois, les conditions de l'étude ne permettent pas de rendre compte du nombre de cas dans lesquels le mécanisme du SBI n'a pas pu jouer faute d'une information appropriée donnée au bon moment aux consommateurs concernés.

Le CCSF rappelle que la procédure du SBI est gratuite. Les formulaires de demande de SBI sont remis ou envoyés aux personnes saisies par les huissiers et les services du Trésor public, auxquels il revient de dispenser l'information. Ils peuvent également être obtenus aux guichets des banques.

Le CCSF souligne *in fine* que la procédure du solde bancaire insaisissable n'a pas vocation à épuiser la question, qui dépasse le champ de compétence du Comité, de l'insaisissabilité des sommes portées en compte. Les personnes qui bénéficieraient de sommes insaisissables d'un montant supérieur au SBI peuvent y avoir accès, dans la limite de la provision disponible sur leur compte, après qu'elles en ont apporté formellement la preuve.

Dans le cadre de son avis, le CCSF rappelle qu'il convient de bien veiller à la diffusion de la formation et de l'information sur cette procédure pour contribuer à améliorer l'accès au solde bancaire insaisissable.

Enfin, dans le cadre de la loi n° 2009-526 relative à la simplification et à clarification du droit et d'allègement des procédures en date du 12 mai 2009, le Parlement a adopté une disposition législative visant à rendre automatique l'application du SBI (article 20) par les établissements de crédit.

Article 20 de la loi n° 2009-526 du 12 mai 2009 de simplification et de clarification du droit et d'allègement des procédures

I. – La loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution est ainsi modifiée :

Après l'article 47, il est inséré un article 47-1 ainsi rédigé :

« Art. 47-1. – Le tiers saisi laisse à disposition du débiteur personne physique, dans la limite du solde créditeur du ou des comptes au jour de la saisie, une somme à caractère alimentaire d'un montant égal au montant forfaitaire, pour un allocataire seul, mentionné à l'article L. 262-2 du code de l'action sociale et des familles. »

L'article 86 est complété par une phrase ainsi rédigée : « L'article 47-1 lui est applicable. »

II. – Le I entre en vigueur le premier jour du troisième mois suivant la publication de la présente loi. »

Entrant en vigueur au 1^{er} août 2009, cette nouvelle procédure vise à mettre systématiquement à disposition d'un client une somme correspondant au montant du RSA/RMI dès que son compte bancaire fait l'objet d'une saisie bancaire. Un décret d'application est prévu et le CCSF fera le point en 2010 sur la mise en œuvre de ce nouveau dispositif et ses éventuelles difficultés d'application.

1.2.2.3 La généralisation des moyens de paiement alternatifs au chèque

La diffusion des moyens de paiement alternatifs au chèque

Conformément aux engagements pris devant le CCSF, les banques proposent depuis l'automne 2005 à leurs clients démunis de chéquiers des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA), à un prix raisonnable, pour leur permettre de régler leurs dépenses courantes sans difficulté.

Le contenu des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA)

Le contenu des gammes est variable d'un établissement à un autre. Toutefois, il comprend toujours au minimum :

- des virements ;
- la possibilité de domicilier des prélèvements ;
- des titres interbancaires de paiement (TIP) ;
- la diffusion d'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS).

Pour les clients démunis de chéquiers, les banques les contactent et les informent de manière personnalisée de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque.

T1 Évolution du nombre de personnes interdites de chéquier recensées dans le fichier central des chèques (FCC)

Année	Nombre d'interdits	Évolution	
		En nombre	En %
2004	2 010 022	32 315	- 1,58
2005	1 952 876	- 57 146	- 2,84
2006	1 836 881	- 115 995	- 5,94
2007	1 739 099	- 97 782	- 5,32
2008	1 714 947	- 24 152	- 1,39

dont fin 2008 :

- personnes physiques 90,81 %
- personnes morales 9,19 %

Source : Banque de France – DSRP

Au total, 100 % des personnes concernées ont été contactées en 2008, soit 1,7 million de personnes interdites de chéquier à fin 2008 et inscrites au FCC.

Au 31 décembre 2008, l'équipement de la cible des clients sans chéquier en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 74,2 % contre 73,4 % au 31 décembre 2007 et 56,9 % fin juin 2006.

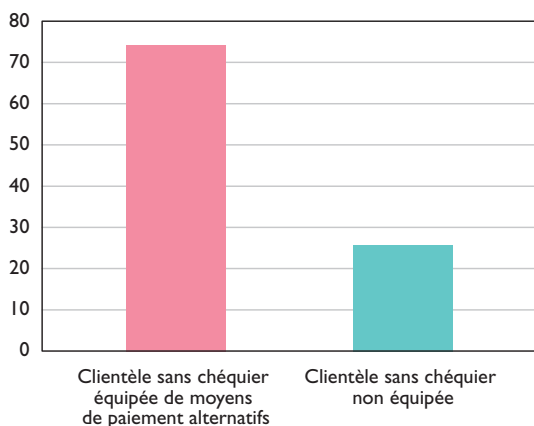
La carte de paiement à autorisation systématique

La carte de paiement à autorisation systématique est une carte de paiement à débit immédiat. Elle permet à son titulaire de régler des achats et d'effectuer des retraits après une vérification automatique et systématique de la provision disponible sur son compte de dépôt.

Par ailleurs, avec une progression toujours constante depuis 2004, la diffusion des cartes de paiement à

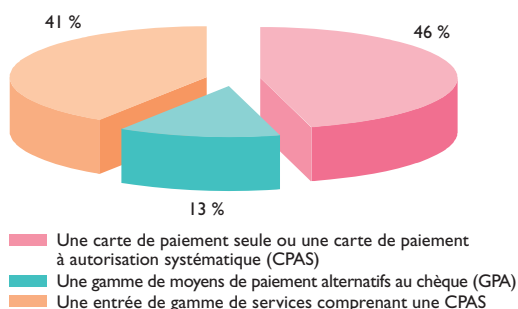
G8 Répartition de la clientèle sans chéquier en 2008

(en %)



Source : FBF
Réalisation : CCSF

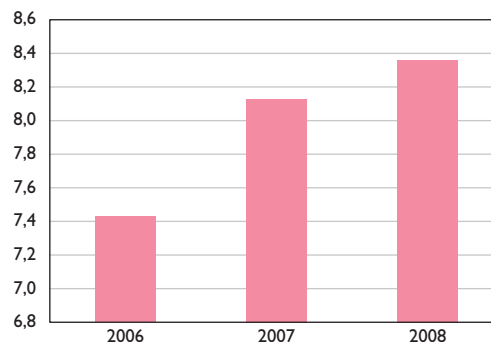
G9 Équipement de la clientèle sans chéquier en 2008



Source : FBF
Réalisation : CCSF

G10 Évolution de la diffusion de la carte de paiement à autorisation systématique

(en millions)



Source : FBF
Réalisation : CCSF

autorisation systématique (CPAS), notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 8,362 millions au 31 décembre 2008, soit une progression de 2,8 % par rapport à 2007 et de 68,5 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2008.

Le CCSF poursuivra le suivi régulier, avec les instances professionnelles compétentes, de la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique et des gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque.

Le développement des moyens de paiement modernes acceptés dans la sphère publique

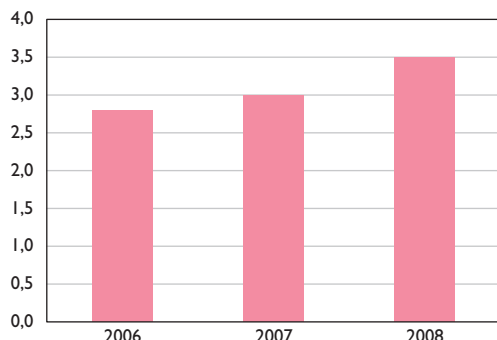
Parallèlement aux mesures prises par les banques dans le domaine de l'offre de moyens de paiement alternatifs au chèque et pour en permettre une utilisation la plus large possible, l'État s'est engagé, d'une part, à développer l'équipement des trésoreries en terminaux de paiement par carte bancaire et, d'autre part, à faciliter le développement de l'acceptation des moyens alternatifs au chèque et aux espèces dans les services publics de proximité.

C'est ainsi que, dans le cadre du plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006, l'État a signé des protocoles d'engagements réciproques entre le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France afin de développer sur l'ensemble du territoire l'acceptation de moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité.

Des plans d'action ont été déployés dans chaque département sur des projets portant sur la mise en œuvre du prélèvement automatique, du TIP et de la carte bancaire. Dans ce cadre, des indicateurs ont été

G11 Évolution des paiements dans les services publics de proximité à l'aide de moyens de paiement modernes

(en milliards d'euros)



Source : DGTPE
Réalisation : CCSF

mis en place par la direction générale des Finances publiques permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.

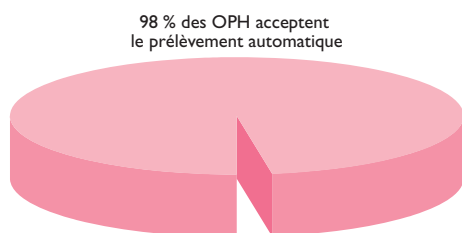
En 2008, 3,5 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés.

Au cours de l'année 2008, l'acceptation de moyens de paiement modernes a augmenté de 25 % en nombre d'équipements et de 16 % en montant par rapport à l'année 2007. Les différents secteurs prioritaires ont connu des progressions significatives en 2008 en termes de sites équipés, notamment les secteurs de l'enfance et de la famille, ainsi que le secteur hébergement (+ 48 % dans ce secteur).

En 2008, le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 %. Ainsi, sur 169 sites, 165 offices publics d'habitation (OPH) acceptent le prélèvement automatique dont 35 acceptent également le titre interbancaire de paiement (TIP).

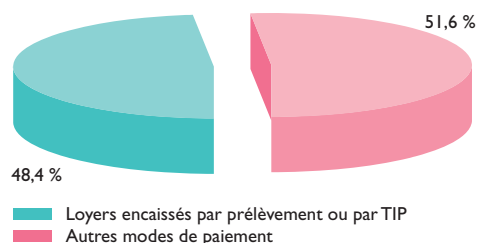
En 2008, 1,5 milliard d'euros sur un montant total de loyers de 3,1 milliards d'euros ont été encaissés par prélèvement ou par TIP, soit 48,4 % du montant

G12 Taux d'acceptation du prélèvement automatique en 2008 dans le secteur des HLM



Source : DGTPE
Réalisation : CCSF

G13 Part des loyers encaissés par prélèvement ou par TIP en 2008



Source : DGTPE
Réalisation : CCSF

des loyers perçus par le secteur HLM (contre 45 % l'année précédente).

Enfin, l'équipement des collectivités en terminaux de paiement électronique (TPE) a connu une forte progression depuis 2006 grâce aux mesures d'incitation de l'État. Par ailleurs, à la fin de l'année 2008, près de 1 100 trésoreries étaient équipées, permettant à plus de la moitié de la population nationale de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire.

Si le taux de progression de l'acceptation des moyens de paiement modernes dans le secteur public de proximité est élevé, les marges de progression restent importantes dans la mesure où le recours initial à ces moyens de paiement était faible. C'est pourquoi le CCSF maintient un suivi du développement des moyens alternatifs au chèque dans les services publics.

1.2.3 L'étude du Crédoc pour le CCSF sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté

À la demande de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et de Monsieur Martin Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la Pauvreté, le CCSF a entrepris en 2008 une étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté.

1.2.3.1 Contexte de l'étude

Le champ de l'étude correspond largement à celui du rapport établi par le Crédoc en 2001 pour le CCSF sur l'accessibilité bancaire des personnes bénéficiant de minima sociaux⁴. Il s'agit d'actualiser les données

⁴ <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm>

établies en 2001 pour pouvoir réaliser une comparaison par rapport à 2001. Mais il s'agit également de prendre en compte les progrès réalisés au cours des dernières années en matière d'accessibilité bancaire et d'élargir le champ de l'étude retenu en 2001 en ne traitant pas seulement des bénéficiaires de *minima* sociaux mais de toutes les personnes vivant sous le seuil de pauvreté tel que défini aux plans français et européen.

Pour réaliser cette étude, le CCSF a constitué un comité de pilotage et de suivi représentatif des principales parties prenantes et qui s'est réuni pour la première fois le 15 janvier 2009. Sur la base de la lettre

adressée par Madame Lagarde et Monsieur Hirsch au président du CCSF (cf. annexe 6), des termes de référence ont été élaborés, l'appel d'offres a été lancé en février 2009. La réalisation de l'étude a été confiée au Crédoc. La Caisse des dépôts et consignations a accepté de financer une partie de l'étude.

Le comité de pilotage et de suivi s'est réuni trois fois au cours du premier semestre 2009 pour déterminer les thèmes de l'enquête et préparer le questionnaire pour un échantillon représentatif de 1 850 personnes vivant sous le seuil de pauvreté et un échantillon de 800 personnes représentatif de la population générale.

Thèmes abordés dans l'étude 2009

Les questions posées reprennent les thèmes abordés lors de l'enquête réalisée en 2001 complétés de questions sur les nouvelles problématiques relatives aux conditions d'accès aux services bancaires. L'ensemble doit permettre une comparabilité avec l'étude réalisée en 2001 et permettre également une comparaison avec l'ensemble de la population française.

1. Les comptes possédés

Les questions reprennent notamment le nombre et la nature des comptes détenus, les motivations associées à la détention ou non d'un compte bancaire, les services associés au compte, la fréquence et la nature des relations avec l'agence bancaire gestionnaire du compte.

2. Les moyens de paiement utilisés

Sont abordés notamment les thèmes liés aux types de moyens de paiement détenus, aux motivations associées à l'utilisation ou non d'un moyen de paiement et la connaissance du coût et de la législation pour les différents moyens de paiement.

3. Les crédits souscrits

Les questions abordent les crédits demandés, obtenus et refusés, les motifs de ces crédits, les difficultés rencontrées pour les souscrire, la connaissance des différents types de crédits, les situations de surendettement.

4. Les placements d'épargne portent sur les motivations associées à la détention ou non de placements d'épargne, la connaissance des différents produits d'épargne et le nombre et la nature des placements.

5. La connaissance et la perception des dispositifs mis en œuvre par les pouvoirs publics et les professionnels bancaires

L'étude aborde également le thème de l'accès à l'information avec notamment des questions consacrées aux freins à l'accessibilité aux services bancaires et à l'usage des moyens de paiement, la connaissance des dispositifs mis en place pour faciliter l'accès à ces services (procédure de droit au compte, plafonnement des frais bancaires, procédure du solde bancaire insaisissable, moyens de paiement alternatifs au chèque...).

D'une manière générale, les questions portent sur la connaissance concernant le fonctionnement d'un compte, de sa gestion et des recours à la médiation ou à un accompagnement en cas de difficultés d'accès aux services bancaires.

1.2.3.2 Présentation des premiers résultats de l'étude

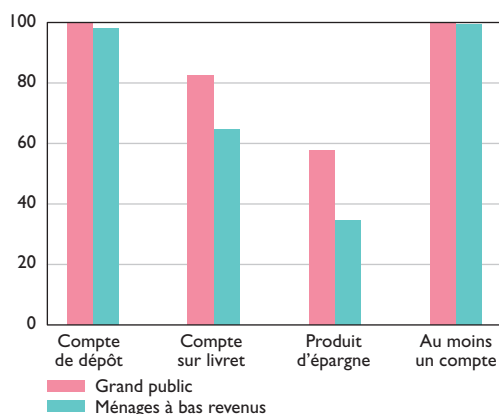
L'enquête sur le terrain a démarré le 15 juin 2009 et devrait s'achever au mois d'octobre 2009. Une première restitution des résultats a été présentée au CCSF lors de sa réunion plénière du 15 septembre 2009.

À ce stade, sans que l'enquête de terrain soit complètement terminée, on peut citer, sous réserve de leur confirmation ultérieure, quelques exemples de résultats provisoires :

- un fort taux d'accès aux comptes de dépôt pour la population générale, avec un taux de 100 % pour l'échantillon témoin représentant la population générale, et un taux de 98 % pour les personnes vivant sous le seuil de pauvreté ;
- un accès moindre des ménages à bas revenus aux comptes sur livret et aux produits d'épargne que l'ensemble de la population ;

G14 Types de comptes possédés

(en %)



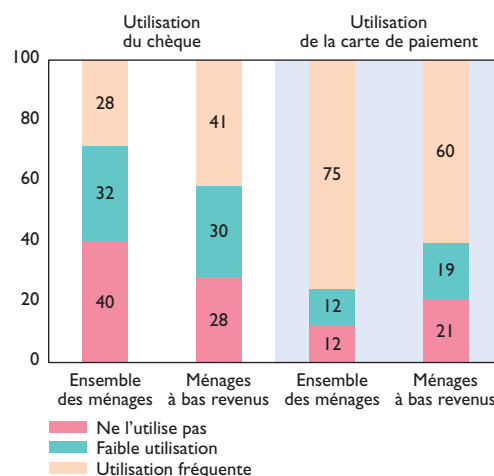
Source : Étude réalisée par le Crédoc pour le compte du CCSF sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (résultats provisoires de septembre 2009).

- s'agissant de l'équipement des comptes et instruments de paiement possédés, la population à bas revenus a un taux de possession de chéquier plus faible (75 %) que l'ensemble de la population (93 %).
- des différences limitées entre les ménages pauvres et l'ensemble de la population quant à la fréquence d'utilisation du chèque et de la carte bancaire par les ménages qui en possèdent.

Toutefois, ces exemples correspondent à des résultats provisoires qui devront être confirmés et complétés dans le cadre de la présentation définitive des résultats de l'étude, attendus pour la fin de l'année 2009, et qui permettront également de montrer l'évolution d'un certain nombre de situations entre 2001 et 2009.

G15 Utilisation du chéquier / de la carte bancaire par les ménages qui en possèdent

(en %)



Source : Étude réalisée par le Crédoc pour le compte du CCSF sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (résultats provisoires de septembre 2009).



2. Le crédit responsable et la prévention du surendettement

En 2008-2009, le CCSF s'est activement mobilisé dans le domaine du crédit et de la prévention du surendettement, en menant d'importants travaux qui visent à :

- développer un crédit responsable en renforçant l'information et la protection du consommateur (2.1). À cet égard, les propositions formulées par le CCSF à la suite de l'étude réalisée à sa demande par le Cabinet Athling Management sur le crédit renouvelable ont contribué à alimenter la réflexion menée pour préparer le projet de loi de réforme du crédit à la consommation et de transposition de la directive européenne sur le crédit à la consommation ;
- mieux prévenir et traiter le surendettement. À ce titre, le CCSF a participé à la préparation de la réforme du FICP et de la procédure de traitement du surendettement (2.2).

Le calendrier de la réforme du crédit à la consommation

Avril 2008	Adoption par le Parlement européen de la directive européenne relative aux contrats de crédit aux consommateurs après un long processus d'élaboration qui a débuté en 2002
Mai 2008	Publication au <i>Journal officiel</i> de l'Union européenne de la directive européenne n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 avec une entrée en vigueur le 11 juin 2008
Décembre 2008	Publication du rapport d'Athling Management pour le CCSF sur le crédit renouvelable Présentation par Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et Monsieur Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la Pauvreté, des orientations de la réforme du crédit à la consommation
Janvier 2009	Réunions de concertation avec toutes les parties prenantes sur les orientations de la réforme
Mars 2009	Présentation par le ministre du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation et relatif à la prévention et au traitement des situations de surendettement
Avril 2009	Adoption du projet de loi par le Conseil des ministres
Juin 2009	Adoption du projet de loi en première lecture par le Sénat le 17 juin 2009
Fin 2009 / début 2010	<i>Examen du projet de loi par l'Assemblée nationale</i> <i>Adoption définitive du texte par le Parlement</i>
Mi-2010	<i>Entrée en vigueur des dispositions (date limite fixée par la directive)</i>

2.1 DÉVELOPPER UN CRÉDIT RESPONSABLE

Le crédit responsable a constitué un axe majeur des travaux du CCSF en 2008-2009. Le Comité a notamment suivi de près la transposition de la directive européenne sur les contrats de crédit aux consommateurs. Il a poursuivi ses travaux en matière de rachats de crédits. Enfin, il a contribué de façon décisive à la réforme du crédit à la consommation en faisant réaliser, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du secrétaire d'État chargé de la Consommation, la première étude complète en France sur le crédit renouvelable.

2.1.1 Le diagnostic sur le crédit renouvelable : le rapport « Athling »

Lors de la réunion plénière du 31 janvier 2008, Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et Monsieur Chatel, secrétaire d'État chargé de la Consommation, ont demandé au CCSF de réaliser une étude sur le crédit renouvelable et de formuler des propositions pour favoriser le développement responsable de ce type de crédit, notamment en matière de publicité¹.

2.1.1.1 La présentation du rapport

Confiée par le CCSF au Cabinet Athling Management, l'étude réalisée a permis, grâce à la coopération de la Banque de France, des établissements de crédit et des associations de consommateurs consultées, de dresser un diagnostic précis des pratiques en matière de crédit renouvelable, en cohérence avec les travaux déjà engagés sur la réforme du crédit à la consommation et dans le cadre de la transposition de la directive européenne relative aux contrats de crédit aux consommateurs (voir annexe 9).

Cette étude, la première en la matière en France, a pour originalité de se fonder à la fois sur des éléments statistiques des établissements de crédit et sur des entretiens avec des acteurs de la distribution, du commerce et des consommateurs.

Sous le vocable de crédit à la consommation se retrouvent 3 catégories de crédits ou prêts : les prêts personnels, les prêts affectés (crédit voiture, par exemple) et les crédits renouvelables.

¹ Rapport publié par le CCSF « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » — décembre 2008 — Cabinet Athling Management (cf. annexe 9).

Définition du crédit renouvelable

Le crédit renouvelable est également appelé « revolving », crédit permanent ou compte permanent ou réserve d'argent etc.

Le crédit renouvelable est un crédit à la consommation mis à disposition de l'emprunteur et qui se renouvelle dans la limite du plafond fixé, au fil des remboursements.

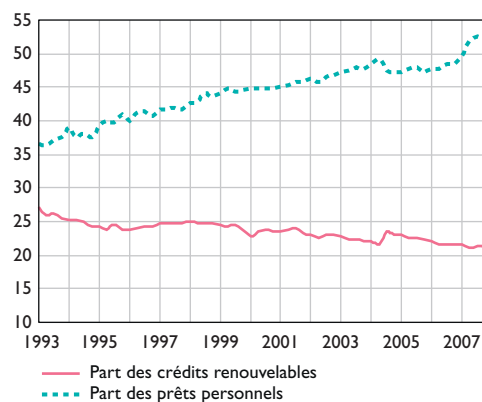
Ce produit spécifique se caractérise par la possibilité de réutiliser ou de renouveler ce crédit dans le temps en reconstituant le montant disponible du crédit au fur et à mesure des remboursements effectués.

Le crédit renouvelable est généralement assorti d'une carte de crédit.

Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

G1 Répartition de l'encours total de crédit à la consommation

(en %)



Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)
Réalisation : CCSF

Le rapport précise qu'à fin 2008, le crédit renouvelable représentait 21 % de l'ensemble des crédits à la consommation. On constate un déclin relatif de cette forme de crédit depuis une quinzaine d'années par rapport à d'autres formes de crédit telles que le crédit personnel. Celui-ci représentait fin 2008 55 % des crédits à la consommation.

La part des crédits affectés était à la même date de 24 % de l'ensemble des crédits à la consommation.

En outre, le rapport indique que 43,2 millions de comptes de crédit renouvelable étaient ouverts

à fin 2007 dont 20 millions de comptes actifs, ayant donné lieu à l'utilisation de crédits. À cet égard, la loi Chatel, qui prévoit la fermeture des comptes de crédit renouvelable demeurés sans mouvement depuis plus de trois ans, a entraîné la résiliation de 2,45 millions de comptes en 2007.

Le marché du crédit renouvelable en France en quelques chiffres (à fin 2007)

Le nombre de comptes de crédit renouvelable

- 43,2 millions de comptes de crédit renouvelable
- 20 millions de comptes de crédit renouvelable actifs
- 2,45 millions de comptes inactifs depuis plus de 3 ans, fermés en 2007 en application de la loi Chatel

Les comptes de crédit renouvelable par ancienneté

- 32 % des comptes ouverts depuis moins de 3 ans
- 68 % des comptes ouverts depuis plus de 3 ans

Le montant du crédit renouvelable

- 52 % des plafonds accordés sont inférieurs à 1 524 euros
- 71 % des plafonds accordés sont inférieurs à 3 000 euros

Les utilisations du crédit renouvelable

- 50 % des premières utilisations sont inférieures à 500 euros
- 89 % des utilisations sont inférieures à 500 euros

Les taux d'intérêt pratiqués

- 43 % des taux d'intérêt contractuels sont supérieurs à 19 %
- 46 % des taux d'intérêt contractuels sont compris entre 16 et 19 %
- 11 % des taux d'intérêt contractuels sont inférieurs à 16 %
- 86 % des comptes de crédit renouvelable ouverts en 2007 sont associés à une carte. Parmi ces cartes, 88 % sont privatives.

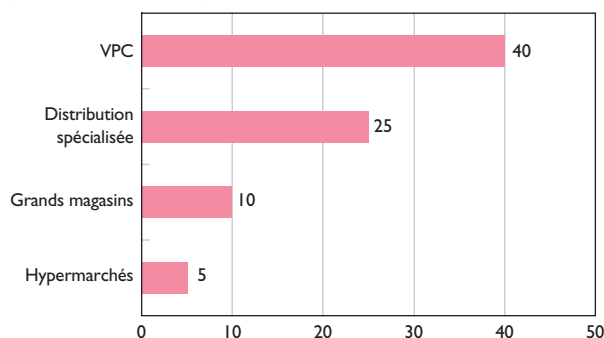
Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

En termes de contribution à l'activité économique, 40 % du chiffre d'affaires de la vente par correspondance (VPC) sont liés à des crédits renouvelables, et ce taux est de 25 % pour la distribution spécialisée. Toutefois, il est impossible de différencier la part qui relève de l'alimentaire et du non-alimentaire dans les achats auprès des hypermarchés réglés par crédit renouvelable.

Plus de trois demandes d'ouverture de compte de crédit renouvelable sur quatre sont concrétisées sur le lieu de vente.

G 2 Secteurs concernés par le crédit renouvelable

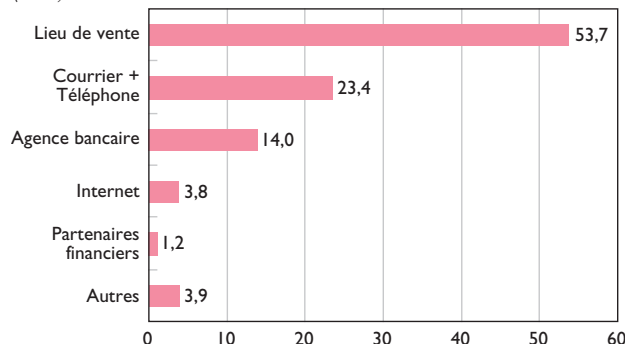
(en % du chiffre d'affaires)



Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

G 3 Répartition des ouvertures de comptes de crédit renouvelable

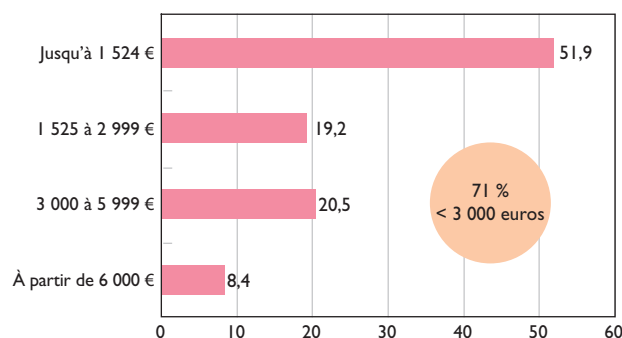
(en %)



Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

G 4 Plafonds accordés par tranche de montant

(en %)



Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

En matière d'ouvertures de comptes de crédit renouvelable, sur 10 millions de demandes, 5,4 millions seulement se sont conclues en 2007 par une ouverture effective. Peu de demandes aboutissent par le canal de l'Internet.

La plupart des montants de crédits autorisés sont inférieurs à 3 000 euros par compte de crédit

renouvelable et les montants consentis par les banques de réseaux sont supérieurs à ceux qui le sont par les établissements de crédit spécialisés. Les banques de réseaux peuvent en effet déjà disposer du compte du client comme élément d'analyse alors que les établissements de crédit qui n'en disposent pas, décident d'octroyer ou non le crédit demandé sur la base des résultats des méthodes de « *scoring* » qu'ils ont développées.

En termes d'utilisation, les tirages unitaires sont relativement faibles : pour les premières utilisations, près de 90 % portent sur des *montants inférieurs à 500 euros* et 80 % de l'ensemble des tirages unitaires sont *inférieurs à 250 euros*.

Si les taux d'intérêt contractuels sont *supérieurs à 18 %* dans plus de 90 % des cas, *les taux effectivement pratiqués sont égaux à 15,5 %*. Cette différence s'explique par les opérations spéciales, tels notamment les paiements en trois fois sans frais et les offres promotionnelles.

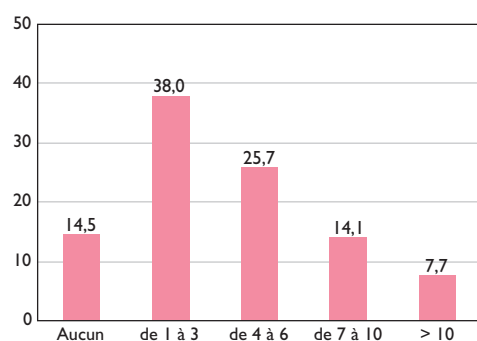
En termes d'incidents de fonctionnement du compte, en 2007, 85 % des comptes n'ont connu aucun incident et 9 % ont connu un incident n'excédant pas 60 jours avant sa régularisation.

On note également une moyenne de cinq comptes de crédit renouvelable par dossier de surendettement, soit un chiffre équivalent à celui de l'ensemble des ménages utilisant ces crédits.

Quant au fonctionnement du compte de crédit renouvelable, le rapport observe qu'en général, plus les durées de remboursement sont longues, plus les agios sont élevés. En outre, les résultats en termes de remboursement sont très disparates d'un établissement à l'autre, variant de 2 à 15 ans.

G 5 Répartition du nombre de comptes de crédit renouvelable par dossier de surendettement

(axe des ordonnées : répartition en %)



Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

S'agissant de la publicité, les campagnes d'appels téléphoniques par appels sortants (émis à partir d'un centre d'appels dans un but de prospection des clients) tendent à décliner en raison de leurs faibles performances. En revanche, lorsque les clients ont déjà un compte, les établissements de crédit pratiquent des relances afin de les informer des offres publicitaires. Des moyens classiques de publicité sont donc utilisés par les prêteurs : en agence ou sur le lieu de vente, par d'autres moyens de marketing direct (médias, publipostage, presse écrite) ou *via* l'Internet.

En ce qui concerne les conditions de distribution du crédit renouvelable dans les commerces, le Cabinet Athling a visité 17 enseignes commerciales, montrant que les pratiques diffèrent sensiblement d'un distributeur à l'autre. Il en est de même au sujet des pratiques des vendeurs. Il a été notamment observé que le devoir de mise en garde n'est pas considéré comme de la responsabilité des distributeurs du fait que la décision finale d'octroi du crédit revient à l'établissement de crédit.

S'agissant des informations demandées aux consommateurs, celles-ci concernent essentiellement une pièce d'identité, un RIB (relevé d'identité bancaire), un justificatif de domicile et des bulletins de salaire.

S'agissant des contrats de crédit renouvelable, l'étude a montré que si les mentions réglementaires figurent sur les contrats, des questions subsistent en ce qui concerne la pédagogie et, en tout état de cause, en termes de terminologie pour qualifier le crédit renouvelable. Le contenu du formulaire d'offre préalable de crédit est souvent très dense

En matière de publicité, le rapport « Athling » constate que la réglementation est respectée, mais des efforts doivent être fournis sur la lisibilité des supports et sur le plan pédagogique.

Certes les mentions obligatoires sont présentes mais des termes différents sont utilisés pour désigner des notions identiques.

On note peu d'informations générales sur le fonctionnement du crédit renouvelable.

Les caractères sont fréquemment de trop petite taille pour les mentions légales ou tarifaires.

Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

L'étude des informations demandées au consommateur (Analyse de 45 demandes de crédit)

Pièces justificatives demandées	Nombre de demandes formulées		Total	
	Par les établissements de crédit	Sur le lieu de vente	En nombre	En %
Avis d'imposition	2	2	4	8,9
Bulletins de salaire	22	10	32	71,1
Carte bancaire	0	6	6	13,3
Chèque annulé	9	7	16	35,6
Justificatif de domicile	18	15	33	73,3
Pièce d'identité	23	21	44	97,8
Relevé de compte	3	0	3	6,7
RIB	20	20	40	88,9
Nombre de processus testés	24	21		

Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

Synthèse des recommandations du rapport « Athling » sur le crédit renouvelable

À condition qu'il s'accompagne de dispositifs visant à redonner la maîtrise du produit à l'ensemble des acteurs concernés, le crédit renouvelable trouve sa place sur le marché du crédit à la consommation pour des financements de petits montants et répond à des besoins limités et immédiats, dont le montant maximum serait de 3 000 euros avec des durées d'amortissement ne dépassant pas 12 à 36 mois et à un taux d'intérêt contractuel compris entre 16 et 19 %.

Ce type de crédit, distribué principalement sur le lieu de vente (y compris à distance) est essentiel pour l'économie de certains secteurs d'activité (vente par correspondance).

Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)
<http://www.banque-france.fr/ccsf/htm>

et les relevés mensuels adressés aux consommateurs sont d'une lecture compliquée.

2.1.1.2 Les recommandations du rapport

Le rapport « Athling » recommande quinze mesures pour un développement responsable du crédit renouvelable afin que les consommateurs aient les moyens de mieux maîtriser ce produit et que ses excès soient limités. Elles couvrent ainsi les domaines suivants : publicité, sollicitations, vocabulaire, lisibilité, comparaisons, formation, éducation, relevé de compte.

En particulier, le rapport préconise :

- d'harmoniser le vocabulaire pour éviter les ambiguïtés de compréhension et permettre aux consommateurs de faire des choix en toute connaissance de cause. Ainsi, les termes « permanent » ou « réserve d'argent » peuvent prêter à confusion et être mal interprétés par le consommateur ;
- de donner des éléments qui permettent de comparer les offres, en présentant un exemple représentatif du crédit renouvelable ou encore en indiquant le nombre d'échéances restant à courir jusqu'au remboursement intégral du crédit ;
- de favoriser une publicité « plus responsable ». Celle-ci doit notamment s'appuyer sur un vocabulaire approprié, permettant de comprendre le mode de fonctionnement de ce crédit, ainsi que sur une description claire et précise des composantes de coût ;
- d'améliorer la formation des vendeurs lors de la distribution du crédit renouvelable.

2.1.1.3 La position du CCSF

À la suite de la présentation du rapport lors de la réunion plénière du 4 décembre 2008, le CCSF a souligné la qualité et l'extrême richesse du rapport, en termes de données et de propositions, qui analyse de manière très approfondie le marché français du crédit renouvelable et les pratiques des principaux acteurs.

Par ailleurs, le CCSF a pris acte du fait que nombre de propositions du rapport correspondent à des préoccupations fortes du CCSF.

Les 15 propositions du rapport « Athling »

Proposition n° 1 : Disposer de statistiques cohérentes sur le crédit renouvelable

Proposition n° 2 : Revoir le dispositif juridique relatif au crédit à la consommation à l'occasion de la transposition de la directive européenne sur le crédit à la consommation dans un objectif d'allègement et de simplification

Proposition n° 3 : Garantir que le remboursement permette un amortissement minimum du crédit

Proposition n° 4 : Revoir les catégories de crédits à la consommation et les règles de calcul du taux d'usure

Proposition n° 5 : Élaborer un guide de bonnes pratiques en matière de publicité relative au crédit renouvelable

Proposition n° 6 : Harmoniser le vocabulaire utilisé en lien avec le crédit renouvelable

Proposition n° 7 : Donner des éléments factuels de comparaison

Proposition n° 8 : Limiter les sollicitations *Prospect/Client*

Proposition n° 9 : Mettre en place un cursus de formation au crédit du vendeur en magasin

Proposition n° 10 : Prévoir dans le cursus scolaire des enseignements sur la gestion budgétaire

Proposition n° 11 : Disposer d'une fiche récapitulative des conditions financières et des principes de fonctionnement du crédit

Proposition n° 12 : Revoir le dispositif juridique relatif au relevé périodique pour améliorer sa lisibilité

Proposition n° 13 : Lancer une étude quantitative sur les dossiers de surendettement afin de mieux appréhender le phénomène et les mesures à prendre

Proposition n° 14 : Mettre des seuils d'alerte pour s'assurer du fonctionnement normal d'un compte de crédit renouvelable et anticiper les difficultés potentielles

Proposition n° 15 : Rendre obligatoire la fermeture des comptes de crédit renouvelable lors d'un rachat de crédits

Source : Rapport du Cabinet Athling Management « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » (décembre 2008)

Tel est notamment le cas en matière d'échéances de remboursement comportant un amortissement minimum du capital, de clarté du relevé de compte, d'information des consommateurs sur le fonctionnement du crédit renouvelable, de formation appropriée des vendeurs en magasin, de révision des modalités de calcul des taux de l'usure et d'éducation financière des jeunes sur la gestion budgétaire et le crédit.

Enfin, le CCSF a souhaité que ce rapport, qui dresse un diagnostic précis des pratiques en matière de crédit renouvelable, constitue une base solide pour la réforme du crédit à la consommation.

Dès le 11 décembre 2008, Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, réunissait un ensemble de parlementaires et de représentants des consommateurs dont nombre de membres du CCSF, pour leur présenter avec Monsieur Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la Pauvreté, les principales réformes du crédit à la consommation envisagées par le Gouvernement à la suite notamment du rapport « Athling » sur le crédit renouvelable.

2.1.2 L'apport du CCSF dans la réforme du crédit à la consommation

À l'occasion de la transposition de la directive européenne n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 sur les contrats de crédit aux consommateurs, les pouvoirs publics ont décidé de procéder à une réforme en profondeur du crédit à la consommation à partir notamment des conclusions du rapport « Athling » et des autres travaux du CCSF, notamment dans le domaine des rachats de crédits et en ce qui concerne la prévention et le traitement du surendettement (voir sur ce point le chapitre suivant).

Au-delà des modifications résultant de la transposition de la directive, l'apport des travaux du CCSF dans la préparation du projet sur le crédit à la consommation a porté sur plusieurs points essentiels dans le sens d'un crédit responsable :

2.1.2.1 L'encadrement de la publicité pour tous les crédits à la consommation

Le rapport « Athling » a mis en évidence que le vocabulaire, la taille des caractères utilisés dans les publicités, ainsi que la mise en avant des taux promotionnels, pouvaient créer une mauvaise compréhension sur la nature du crédit.

Réforme du crédit à la consommation et transposition de la directive n° 2008/48/CE du 23 avril 2008 sur les contrats de crédit aux consommateurs

Le projet de loi initial adopté en Conseil des ministres le 22 avril 2009 reprend les dispositions prévues dans la directive européenne, notamment :

- les dispositions du projet s'appliqueront à tous les crédits à la consommation d'un montant inférieur à 75 000 euros (contre un plafond de 21 500 euros actuellement) ;
- la durée du délai de rétractation est portée à 14 jours (contre 7 jours actuellement). Il s'exerce sans frais et sans justification ;
- l'information précontractuelle et contractuelle est renforcée notamment par l'introduction d'une fiche standardisée d'information précontractuelle et par le devoir d'explication du crédit par le prêteur ou l'intermédiaire ;
- la méthode de calcul du taux annuel effectif global (TAEG) destiné à exprimer le coût total du crédit pour le consommateur est harmonisée afin de permettre au consommateur de pouvoir facilement comparer le coût des crédits ;
- le remboursement anticipé est autorisé à tout moment. Les indemnités de remboursement anticipé sont harmonisées et plafonnées (1 % du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le remboursement intervient dans les 12 mois qui ont suivi l'ouverture du prêt pour les crédits portant sur un montant fixé par décret).

Sur la base de ce constat, le projet de loi propose, afin d'améliorer l'information des consommateurs, de renforcer la lisibilité des informations présentées, notamment en prévoyant que certaines d'entre elles ne doivent pas apparaître dans une taille de caractère inférieure aux autres informations et l'ajout d'une mention supplémentaire à caractère pédagogique responsabilisant le client qui a recours à un crédit. Ainsi, est-il proposé d'insérer dans toutes les publicités la mention obligatoire : « Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager ».

2.1.2.2 La réforme du crédit renouvelable

S'inspirant du rapport « Athling » et des travaux du CCSF, le projet de loi comprenait dans sa version initiale une série de mesures :

- l'exemple représentatif accompagnant les informations figurant dans les publicités pour le crédit renouvelable sera précisé par décret afin de faciliter les comparaisons ; les publicités sur le crédit renouvelable devront illustrer le coût de ce type de crédit à l'aide d'un exemple standardisé, représentatif et identique sur toutes les publicités (proposition n° 7 du rapport) ;
- les distributeurs de crédit devront utiliser une formule unique pour définir le crédit renouvelable, le « crédit renouvelable » (proposition n° 6 du rapport) ;
- un amortissement minimum du capital est imposé à chaque remboursement d'échéance (proposition n° 3 du rapport) ;
- une estimation mensuelle de la durée restante pour rembourser intégralement le crédit renouvelable sera adressée au consommateur (proposition n° 7 du rapport) ;
- le paiement comptant par défaut (à partir de l'analyse du Cabinet Athling sur le marché français en matière de crédit renouvelable). Afin de lever l'ambiguïté pour le consommateur qui existe entre l'usage de la carte de fidélité et l'utilisation d'un crédit renouvelable associé à une carte, le projet de loi prévoit de dissocier les fonctions de la carte de fidélité, qui permet d'obtenir des avantages commerciaux, et le crédit lui-même, qui permet le financement d'un achat. La carte de fidélité à laquelle est généralement associé un crédit renouvelable devra ainsi obligatoirement comprendre une fonction de paiement au comptant et nécessitera l'accord express du consommateur pour activer la fonction crédit lors d'un règlement avec cette carte.

2.1.2.3 Un cadre juridique pour les rachats de crédits

À la fin 2007, le CCSF avait pris l'initiative d'engager un travail de fond sur les rachats de crédits. Les travaux du CCSF se sont poursuivis jusqu'au deuxième trimestre 2009. Ils ont permis de progresser vers un consensus sur nombre de points.

Ainsi, sur la base d'une étude de son secrétariat général, le CCSF a procédé à un examen approfondi des questions relatives aux rachats de crédits, sous l'angle des relations entre les emprunteurs, les établissements de crédit et, le cas échéant, les intermédiaires en opérations de banque (IOB). Le Comité a notamment auditionné des représentants de la profession des IOB. Il s'est également appuyé sur les travaux, notamment au plan juridique, de la Banque de France et de la direction générale du Trésor et de la Politique économique.

Le CCSF a ainsi préparé une Recommandation destinée en particulier à renforcer la qualité de l'information des emprunteurs effectuant une opération de rachat de crédits, à systématiser les meilleures pratiques des professionnels du regroupement de crédits, établissements de crédit et intermédiaires.

Toutefois, lors de sa réunion plénière du 8 avril 2009, le CCSF a décidé de suspendre ses travaux en la matière dans l'attente de l'adoption définitive, par le Parlement, de la nouvelle loi sur le crédit à la consommation, tout en soulignant la qualité du travail accompli jusqu'à présent en ce qui concerne les rachats de crédits.

En s'appuyant sur la définition et l'analyse du cadre juridique proposées par le CCSF, le projet de loi introduit un régime juridique pour les opérations de rachats de crédits en fonction de la nature des crédits rachetés.

2.1.2.4 La distribution du crédit sur le lieu de vente

Comme l'a illustré le rapport « Athling » sur le crédit renouvelable (voir supra 2.1.1), la distribution du crédit sur le lieu de vente soulève des difficultés, notamment celles de l'absence du prêteur final sur le lieu de vente et de la confusion possible entre l'achat du bien et son financement.

À partir de ce constat, le projet de loi a proposé des mesures qui visent à renforcer les obligations d'information du prêteur :

- **un devoir d'explication rendu obligatoire par la directive européenne.** Les informations fournies devront permettre au client qui souhaite souscrire un crédit de prendre une décision responsable, au travers notamment de la remise d'une fiche d'information standardisée prévue par la directive.

À cet égard, la contribution du CCSF dans ce domaine a été importante même si le Comité ne s'est pas prononcé sur la fiche proposée par le projet de loi puisqu'elle reprend celle de la directive européenne. Avec la collaboration des professionnels et des associations de consommateurs, les travaux du CCSF en 2006 et en 2007 avaient conduit à des propositions d'amélioration de la fiche européenne d'information standardisée proposée par la directive sur le crédit à la consommation. Dans son Avis rendu le 5 avril 2007 sur la directive européenne relative aux contrats de crédits aux consommateurs, le CCSF a accueilli très favorablement le principe et le rôle des fiches européennes d'information standardisées précontractuelles qui répondent à la fois à une harmonisation maximale, à un haut niveau de protection des consommateurs et à une concurrence plus efficace.

Définition et cadre juridique des rachats de crédits

Le rachat de crédits (appelé également regroupement de crédits, consolidation ou restructuration de dettes) est une technique bancaire qui consiste à substituer à plusieurs crédits existants, de durées et de taux différents, qui font l'objet d'un remboursement anticipé, un seul crédit nouveau d'un taux généralement inférieur à celui des crédits rachetés et d'une durée plus longue avec des mensualités de remboursement diminuées plus adaptées aux besoins du client.

Dans le projet de loi, lorsque l'opération de rachat de crédits regroupe à la fois des crédits à la consommation et des crédits immobiliers, celle-ci relèvera du régime juridique du crédit à la consommation si la part de crédit immobilier ne dépasse pas un certain seuil qui sera fixé par décret.

Source : Comité consultatif du secteur financier

La fiche européenne d'information standardisée

La directive européenne sur le crédit à la consommation définit une liste des informations européennes normalisées en matière de crédit destinées aux consommateurs avant toute conclusion d'un contrat de crédit.

Les mentions devant figurer sur cette fiche portent notamment sur les caractéristiques du crédit (type, montant, durée) et du taux d'intérêt (type, TAEG, échéancier), sur les services associés (souscription d'une assurance, etc.).

En disposant d'une information standardisée dans tous les pays de l'Union européenne, le consommateur pourra ainsi comparer les offres de crédit, mettre en concurrence les établissements de crédit et disposer des caractéristiques principales du prêt.

Le projet de loi sur le crédit à la consommation crée donc une nouvelle phase dans le processus de contractualisation d'un crédit : une étape d'information obligatoire de l'emprunteur avant la signature du contrat de crédit à la consommation, qui se matérialise par la remise d'une fiche d'information standardisée détaillant les caractéristiques principales du prêt. Cette fiche d'information est un document nouveau, préalable et distinct de l'offre de crédit. Elle est remise quelle que soit la technique de commercialisation du crédit, par le prêteur directement ou par un intermédiaire. Lorsque le crédit est proposé sur le lieu de vente ou à distance, la fiche sera également remise au client ;

- **une obligation d'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur.** Le prêteur devra évaluer la solvabilité du consommateur sous deux formes avant de conclure le contrat de crédit.

L'évaluation de la solvabilité prendra la forme sur le lieu de vente et pour le crédit à fournir par un moyen de communication à distance d'une *fiche d'information et de dialogue* permettant d'aider le prêteur à évaluer la solvabilité de l'emprunteur. Cette fiche synthétique, appelée fiche de dialogue, devra être signée par l'emprunteur et le prêteur et sera obligatoire pour consolider les ressources et les charges de l'emprunteur en vue de l'obtention du prêt.

En outre, la consultation du FICP sera rendue obligatoire, ce qui nécessitera une traçabilité de la consultation afin de vérifier le respect de cette obligation.

Le CCSF approuve le principe d'un crédit responsable qui peut se définir comme la contractualisation d'un crédit en connaissance de cause. Les obligations relatives à l'information précontractuelle et à l'évaluation de la solvabilité du consommateur qui incombent au prêteur devraient contribuer à renforcer le devoir d'alerte et de prévention du surendettement. De même, du côté des consommateurs, des dispositions sont prévues pour responsabiliser davantage les consommateurs lors de la souscription d'un crédit à la consommation.

Une fois adoptée et entrée en vigueur, le CCSF suivra attentivement la mise en œuvre de la prochaine loi sur le crédit à la consommation, qui devrait créer les conditions garantissant une clarté et une sécurité juridique accrue pour les consommateurs comme pour les prêteurs.

2.2 MIEUX PRÉVENIR ET TRAITER LES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT

La lutte contre le surendettement des ménages constitue une priorité pour le CCSF. Il s'est en effet toujours attaché à mener des actions destinées, d'une part, à accompagner les personnes qui connaissent des difficultés financières (plans d'action depuis 2004 présentés dans la partie Relations banques-clients) et, d'autre part, à réduire le surendettement, qui passe notamment par une distribution du crédit plus responsable (cf. partie sur le développement d'un crédit responsable).

C'est dans ce contexte que le Comité a proposé la diffusion régulière d'indicateurs sur le suivi et l'évolution du surendettement, permettant d'appréhender les situations de surendettement afin de les prévenir.

En outre, le CCSF a été consulté, à la demande du ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, sur les dispositions relatives à la réforme du FICP et de la procédure de traitement du surendettement qui constituent le second axe du projet de loi sur le crédit à la consommation. Elles visent à améliorer le dispositif de prévention et de traitement des situations de surendettement.

2.2.1 Les données du baromètre du surendettement et les ménages en voie de désendettement

Proposées par le Comité consultatif du Conseil national du crédit et du titre en 2003, les données du baromètre du surendettement sont établies depuis 2006 par la Banque de France dans le cadre de l'Avis rendu le 16 mai 2006 par le CCSF relatif à l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention du surendettement.

Le baromètre du surendettement, publié trimestriellement, est destiné à améliorer la visibilité sur le phénomène du surendettement et à suivre son évolution.

Des statistiques fiables et reconnues sont indispensables pour permettre de mieux appréhender les situations de surendettement de façon à les prévenir. Depuis 2006, le CCSF assure ainsi un suivi régulier des indicateurs du surendettement.

2.2.1.1 Les ménages en voie de désendettement

La première donnée, qui est l'originalité du baromètre, est le nombre de ménages en voie de désendettement.

L'objectif de cette rubrique est de pouvoir disposer d'une évaluation du nombre de ménages surendettés ou du nombre de ménages bénéficiant d'une mesure leur permettant de résoudre leur situation de surendettement.

C'est pour disposer de cette évaluation que le CCSF a préconisé de recourir aux chiffres du Fichier des incidents de remboursement de crédits aux particuliers (FICP).

Au total, le nombre de ménages en cours de désendettement, c'est-à-dire ayant bénéficié ou étant sur le point de bénéficier d'une mesure destinée à remédier à leur état de surendettement, pouvait être évalué à un peu plus de 738 000 à la fin du mois de juin 2009.

Méthodologie retenue pour évaluer les ménages en voie de désendettement

Les données du FICP enregistrent, au titre du surendettement, des personnes physiques et non des ménages. En outre, une même personne peut être recensée pour plusieurs incidents de paiement caractérisés en plus du dossier de surendettement.

Pour évaluer le nombre de ménages en voie de désendettement, il convient donc d'apporter un correctif aux données brutes fournies par le FICP.

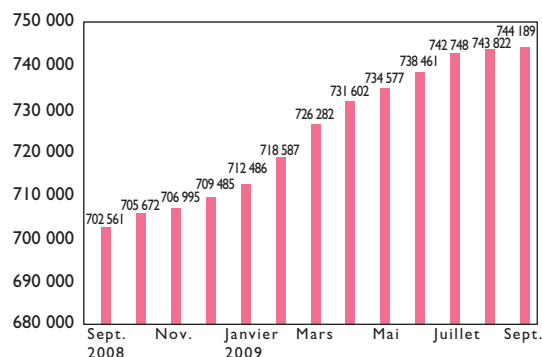
Ce retraitement est effectué, à partir de l'enquête typologique de la Banque de France sur le surendettement, et permet d'isoler le nombre de personnes seules ou les familles monoparentales et de ne recenser qu'une seule fois les personnes inscrites au FICP.

2.2.1.2 Le baromètre du surendettement

La diffusion du baromètre par la Banque de France représente un outil clair et accessible pour comprendre le phénomène du surendettement.

L'analyse des données du baromètre montre que le nombre total des dossiers déposés auprès des commissions de surendettement de juillet 2004 à juin 2009 s'est élevé à plus de 937 000 dossiers, soit une moyenne de 187 500 dossiers par an.

G 6 Nombre de ménages en cours de désendettement inscrits au FICP



Source : Banque de France — Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)
Réalisation : CCSF

À fin juin 2009, le nombre de dossiers s'inscrit en hausse de 17 % par rapport à la période correspondante de l'exercice 2008.

Par ailleurs, à fin juin 2009, concernant les dossiers traités par les commissions de surendettement, près de 42 000 plans conventionnels de règlement ont pu être conclus entre les débiteurs et leurs créanciers, tandis que, dans les cas où aucune solution amiable

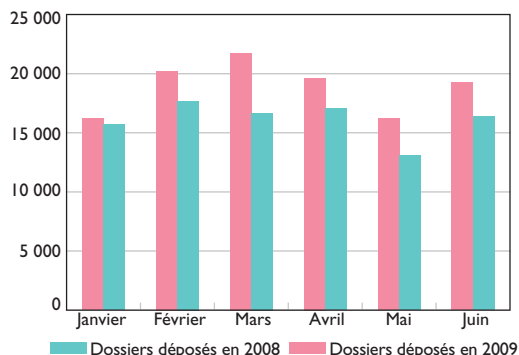
Présentation du baromètre du surendettement (cf. annexe 8)

Publié trimestriellement par la Banque de France, le baromètre comporte quatre grandes rubriques :

1. La première rubrique indique l'évolution du nombre de dossiers déposés auprès des commissions départementales de surendettement.
2. La deuxième rubrique concerne les ménages en voie de désendettement. Élaborée en concertation avec le CCSF, cette rubrique est établie à partir des données fournies par le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.
3. La troisième rubrique présente l'évolution mensuelle de l'activité des commissions de surendettement, avec des données relatives au traitement des dossiers de surendettement par les commissions.
4. La dernière rubrique fait apparaître le montant et la structure de l'endettement des personnes surendettées, que l'on peut ainsi comparer à l'endettement des Français.

Source : <http://www.banque-france.fr>

G 7 Nombre de dossiers déposés auprès des commissions de surendettement
Comparaison 2009 et 2008



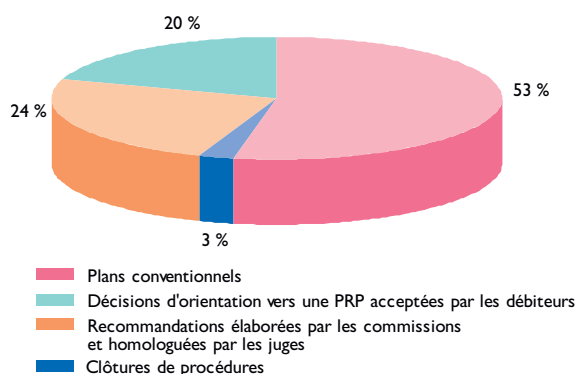
Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

n'a pu être trouvée, plus de 17 000 recommandations ont été homologuées par les autorités judiciaires. Enfin, près de 20 000 dossiers ont été orientés vers la procédure de rétablissement personnel (PRP) avec l'accord des débiteurs concernés, représentant environ 25 % des dossiers recevables au cours de la période de janvier à juin 2009.

Enfin, *l'endettement moyen par dossier* est, à fin juin 2009, de l'ordre de 40 500 euros. L'endettement résultant de crédits immobiliers, présents dans 9 % des dossiers, est en moyenne de l'ordre de 85 300 euros. S'agissant des crédits à la consommation, les montants des engagements présents dans les dossiers de surendettement s'élèvent à :

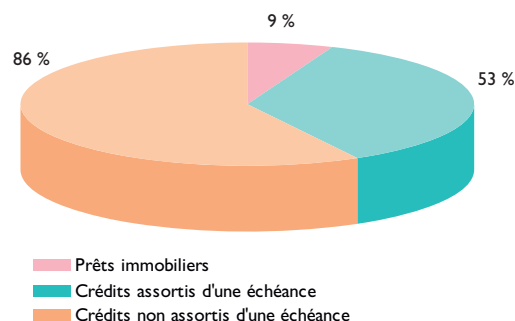
- 17 800 euros pour les crédits assortis d'une échéance (prêts personnels, crédits affectés...), qui figurent dans 53 % des dossiers ;

G 8 Traitement des dossiers de surendettement par les commissions de janvier à juin 2009



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

G 9 Structure de l'endettement des ménages surendettés à fin juin 2009



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

- 20 300 euros pour les crédits non assortis d'une échéance (crédits non affectés, renouvelables...), présents dans 86 % des dossiers.

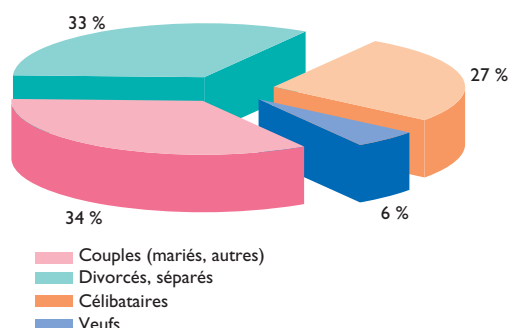
À partir des chiffres du baromètre, des études plus approfondies pourraient être entreprises, notamment en ce qui concerne la question des redépôts ou les sorties de surendettement, ou l'historique des surendettés (étaient-ils inscrits au FICP au moment du dépôt, nombre de mois entre le dépôt et la souscription du dernier crédit, incidents de paiement sur d'autres dettes, accompagnement social ou non...), qui pourraient ainsi être incluses dans l'enquête typologique conduite par la Banque de France en 2010.

2.2.2 L'enquête typologique de 2007 sur le surendettement

La Banque de France réalise tous les trois ans, en application du contrat de service public qu'elle a conclu avec l'État, une enquête sur le profil des surendettés ayant déposé des dossiers à ses guichets et sur les mesures de traitement qui leur ont été appliquées. Les deux précédentes enquêtes avaient porté sur des dossiers des années 2001 et 2004.

Lors de la réunion du CCSF du 6 novembre 2008, la Banque de France a présenté les résultats de l'enquête typologique 2007 sur le surendettement (<http://www.banque-france.fr>). L'un des principaux apports de cette enquête tient au fait qu'elle est la première à recenser des informations sur la population des débiteurs orientés vers la procédure de rétablissement personnel.

G 10 Statut matrimonial des surendettés en 2007



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

D'un point de vue général, cette enquête confirme les tendances déjà observées par toutes les précédentes enquêtes dont certaines apparaissent même accentuées, notamment pour les personnes orientées vers la procédure de rétablissement personnel. Le profil des surendettés et la nature du surendettement n'évoluent que très peu mais les caractéristiques observées à la fin des années quatre-vingt-dix ont tendance à s'accroître.

C'est ainsi que dans 66 % des cas (contre 64 % en 2004) le foyer surendetté est une personne adulte vivant seule. Simultanément, la part des couples, quel que soit le statut matrimonial, diminue et s'établit à 34 %.

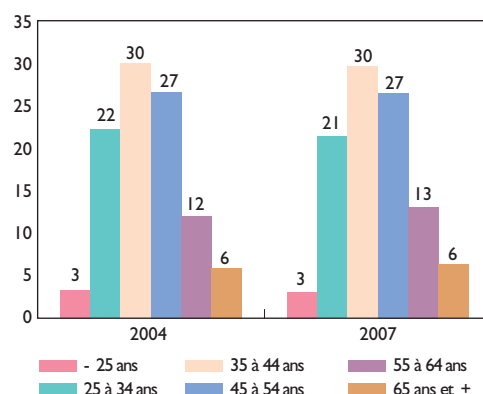
De manière générale, les tranches d'âge les plus touchées demeurent celles de 35 à 54 ans qui représentent près de 57 % des surendettés. On observe un léger glissement en âge : les 55 ans et plus représentent 19 %, contre 18 % en 2004, et les moins de 35 ans 24 %, contre 25 % en 2004.

S'agissant de la catégorie socioprofessionnelle, celle des ouvriers et des employés reste surreprésentée (53 % contre 30 % dans l'ensemble de la population française). La part des chômeurs et inactifs continue de progresser : 36 %, contre 34 % en 2004.

Au sein de la population orientée vers la procédure de rétablissement personnel, la proportion des chômeurs et des inactifs est nettement plus élevée (+ 13 points avec 49 %).

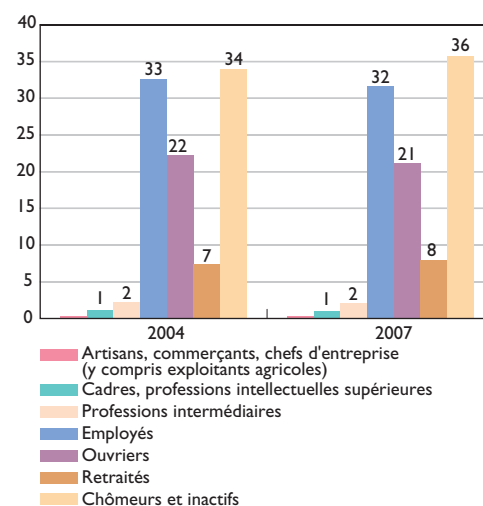
Les revenus sont généralement faibles, dans 70 % des cas inférieurs à 1 500 euros par mois, ce qui est assez stable par rapport à 2004.

G 11 Répartition selon l'âge des surendettés déclarants
(en %)



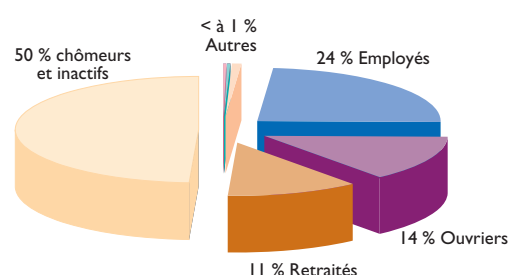
Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

G 12 Catégories socioprofessionnelles
(en %)



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

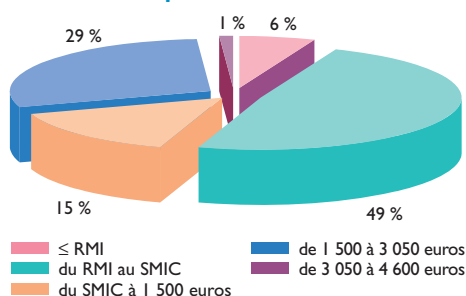
G 13 Catégories socioprofessionnelles des déclarants orientés vers une PRP en 2007



Source : Banque de France — Direction de la Surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

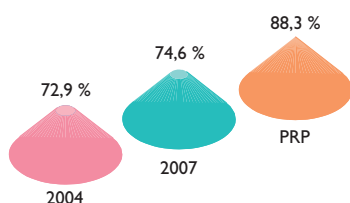
De manière encore plus accentuée qu'en 2004 et 2001, le surendettement trouve sa cause dans

G 14 Revenus nets par dossier de surendettement



Source : Banque de France — Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

G 15 Origine du surendettement
Surendettement passif lié à un accident de la vie



Source : Banque de France — Direction de la surveillance des relations entre les particuliers et la sphère financière (DSRP)

un accident de la vie (perte d'emploi, maladie, divorce, décès...). Ces situations de surendettement dit « passif » représentent désormais trois quarts des cas de surendettement, contre 73 % en 2004. La proportion de « surendettement passif » est encore plus marquée chez les débiteurs orientés vers la PRP : 88 % et, au sein des causes, c'est la maladie ou l'accident.

Les commissions font usage de toute la gamme de mesures proposée par les textes légaux. Elles privilégient la conclusion de plans conventionnels : trois mesures sur quatre sont des plans conventionnels, d'une durée qui est dans la majorité des cas inférieure à 5 ans. Plus de 100 000 dossiers (112 000 à fin septembre 2008) ont été orientés en PRP depuis l'instauration de la procédure en 2004 : soit 17 à 18 % du total mais ce taux s'est accru en 2007 pour atteindre 20 % en rythme annuel.

2.2.3 La réforme du FICP

À la demande, en décembre 2007, de Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, une mission a été confiée conjointement à l'Inspection

générale des Finances (IGF) et l'Inspection générale de la Banque de France (IGBDF) sur l'évaluation du Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

Cette mission s'inscrivait dans le cadre des travaux de transposition de la directive européenne concernant les contrats de crédit aux consommateurs. Les préconisations définies dans ce rapport ont ainsi pu être reprises dans le projet de loi sur le crédit à la consommation.

Lors de sa séance de travail du 23 septembre 2008, le CCSF a examiné les conclusions du rapport de l'IGF/IGBDF, qui répondent aux propositions émises en la matière dans son Avis du 16 mai 2006 relatif à l'élargissement de l'accès au crédit et à la prévention du surendettement². À la suite de la présentation du rapport et du débat qui a suivi, le CCSF s'est prononcé sur les conclusions suivantes :

- le CCSF se félicite du rapport d'évaluation et de propositions, d'une qualité et d'un intérêt manifestes, élaboré par l'Inspection générale des Finances et l'Inspection générale de la Banque de France sur le FICP. Cela répond à l'avis émis en 2006 par le CCSF d'ouvrir un chantier de modernisation du FICP pour que celui-ci réponde mieux à sa mission de prévention du surendettement.

Rapport de l'Inspection générale des Finances et de l'Inspection générale de la Banque de France sur le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (avril 2008)

Cette mission avait pour objectif, d'une part, d'évaluer le fonctionnement et le cadre législatif et réglementaire du FICP et, d'autre part, de proposer des améliorations afin de renforcer l'efficacité du FICP en matière de lutte contre le surendettement.

Le rapport comporte deux volets :

- l'évaluation du cadre juridique concernant les durées d'inscription au FICP et les modalités d'accès au fichier par les particuliers ;
- l'analyse du fonctionnement du FICP.

Source : <https://www.igf.bercy.gouv.fr>

² <http://www.banque-france.fr/ccsf>

Le CCSF se prononce pour que des orientations opérationnelles claires soient arrêtées rapidement en la matière ;

- s'agissant d'une meilleure articulation des délais d'inscription au FICP des personnes surendettées et de la réduction de ces délais, le CCSF prend note des réserves des représentants des établissements de crédit craignant un affaiblissement du rôle d'alerte du FICP et de la confirmation de la position favorable des représentants des consommateurs à une telle réduction.

À cet égard, le secrétariat général du CCSF a rappelé que l'inscription au titre d'une procédure de rétablissement personnel avait été proposée initialement pour cinq ans, ce qui pourrait être l'objectif d'une éventuelle diminution de la durée actuelle de huit ans.

La réforme du FICP proposée dans le projet de loi comprend quatre volets :

- la modernisation du FICP ;
- l'amélioration de l'information donnée au client avant et au moment de l'inscription au FICP ;
- l'amélioration du droit d'accès du consommateur aux informations et aux données personnelles contenues dans le FICP ;
- l'aménagement des délais d'inscription au FICP.

Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, a présenté le 29 septembre 2008 les orientations de la réforme du FICP. La ministre a annoncé les trois mesures permettant de faciliter le rebond des personnes ayant connu des difficultés de surendettement et de prévenir le surendettement :

- réduire les durées d'inscription au FICP ;
- renforcer les droits et l'information des personnes inscrites au FICP ;
- renforcer l'efficacité du FICP en matière de prévention du surendettement.

2.2.3.1 La modernisation du FICP

L'attachement du CCSF au bon fonctionnement du Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers et à la nécessité d'améliorations avait été clairement exprimé dans l'avis du CCSF du 16 mai 2006.

En effet, il était apparu indispensable de rendre le FICP plus réactif pour qu'il puisse jouer plus efficacement son rôle de prévention du surendettement. Le CCSF a ainsi proposé que soient mises en œuvre des procédures d'alimentation et de consultation en temps réel du FICP, afin que les données du fichier soient bien actualisées.

Le Comité a confirmé sa position lors de la réunion du 23 septembre 2008. Un chantier concerté entre la Banque de France et les établissements de crédit a été lancé. Un Comité de pilotage de place, présidé par Monsieur Pujal, directeur général des Activités fiduciaires et de place de la Banque de France, a été constitué pour mettre en œuvre cette réforme, en liaison avec le CCSF. Le Comité de pilotage a tenu cinq réunions depuis le second semestre 2008 et six groupes de travail techniques ont été constitués (groupe technique en charge d'évaluer la volumétrie des besoins de consultation des établissements de crédit et des modes d'accès direct au fichier ou bien encore groupe technique sur la tarification appliquée aux consultations, sur l'alimentation, sur le calendrier etc.).

Un point d'étape a été présenté lors de la réunion du CCSF du 8 septembre 2009 par Monsieur Pujal, qui a rappelé à cette occasion que les travaux de modernisation du FICP visent à :

- améliorer la réactivité du FICP afin de permettre une détection plus rapide des incidents de paiement avec une alimentation du FICP qui doit évoluer vers une alimentation « au fil de l'eau » des inscriptions et des radiations au titre des incidents de paiement ; l'alimentation « au fil de l'eau » par les établissements devra être mise en place au plus tard en mai 2010 ;
- supprimer la méthode dite de la « voie descendante » qui repose actuellement sur la diffusion aux banques abonnées d'une copie mensuelle du fichier par CD-ROM ; la « voie descendante » sera supprimée au plus tard en décembre 2010, l'objectif étant d'arriver à une gestion analogue à celle du Fichier central des chèques (télétransmission, accès direct) ;
- améliorer l'accessibilité du fichier avec l'élargissement des horaires d'ouverture des accès directs au FICP (Internet et télétransmission) depuis juin 2009 : le fichier est désormais accessible 24h/24, 6J/7, et une grande partie de la journée le dimanche.

Le CCSF est convenu de suivre attentivement et régulièrement l'état d'avancement du projet de modernisation du FICP, qui devrait ainsi à terme pouvoir jouer pleinement son rôle de prévention des situations de surendettement.

2.2.3.2 La réforme de l'information donnée au client avant et au moment de l'inscription au FICP

Sur la base des conclusions du rapport de l'IGF/IGBDF, le CCSF a apporté son appui aux propositions du rapport et à la mise en œuvre de mesures permettant l'amélioration de l'information des personnes inscrites au FICP dans le cadre d'une concertation entre les établissements de crédit, les consommateurs et la Banque de France.

Avant l'inscription au FICP et au moment de cette inscription, il importe que, grâce à des courriers-types, les personnes concernées comprennent la signification de cette inscription, sa durée, les voies de recours etc.

Après plusieurs réunions sur le sujet au cours du premier semestre 2009, les travaux conduits par le CCSF ont ainsi permis d'élaborer deux modèles de lettres qui pourront être envoyées aux clients lorsqu'un incident de paiement caractérisé a été constaté.

Harmonisés pour l'ensemble des banques, ces modèles auront un rôle pédagogique pour donner au client une information simple et précise, avec un langage adapté, afin de lui permettre une meilleure compréhension de sa situation et des enjeux. Ces modèles ont été adoptés lors de la séance du CCSF du 8 septembre 2009 (voir ci-après).

L'évaluation faite par le rapport de l'IGF/IGBDF du cadre juridique concernant les modalités d'information et d'accès au FICP montre que :

- l'information préalable donnée au débiteur avant et au moment de son inscription au FICP n'est pas actuellement satisfaisante et n'est pas harmonisée d'une banque à l'autre ;
- les conditions d'accès au FICP sont très particulières : la législation actuelle (article L.333-4 du *Code de la consommation*) n'autorise en effet la délivrance des informations contenues dans le FICP que par voie orale.

Source : <https://www.igf.bercy.gouv.fr>

Présentation des modèles de courriers sur l'information préalable donnée au client avant et au moment de son inscription (cf. annexe 10)

Avant son inscription (modèle n° 1)

S'appuyant sur le règlement du CRBF n° 90-05 relatif au FICP, le courrier reprend une liste d'éléments devant obligatoirement y figurer, notamment en ce qui concerne les dispositions afférentes aux délais d'information du débiteur et les conséquences de l'inscription du fichier. Ce courrier insiste également sur la nécessité de la régularisation de la situation et sur les conséquences de l'absence de régularisation.

Au moment de l'inscription (modèle n° 2)

Ce modèle, envoyé en cas de non-régularisation, comprend des informations plus explicites sur les références du crédit et les informations concernant le client communiquées à la Banque de France. La durée de l'inscription est rappelée. Il est également précisé que le client peut procéder à la régularisation de l'incident de paiement à tout moment, ce qui entraînera sa radiation du FICP.

Ce modèle rappelle, enfin, l'existence du droit d'accès aux informations personnelles contenues dans le FICP et celle du droit de rectification, et mentionne les coordonnées de l'établissement à contacter pour transmettre à la Banque de France les modifications nécessaires.

Ces modèles pourraient être mis en place rapidement par les établissements de crédit après l'entrée en vigueur de la loi sur le crédit à la consommation.

2.2.3.3 L'amélioration du droit d'accès du consommateur aux informations et aux données personnelles contenues dans le FICP

Dans le cadre de l'évolution législative proposée dans le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation et en s'inspirant des modalités de consultation du Fichier central des chèques (FCC), un accès écrit au fichier sera mis en place par la Banque de France et un document écrit mentionnant les informations détaillées contenues dans le fichier sera remis au seul intéressé.

Qu'est-ce qu'un incident de paiement caractérisé ?

Un incident de paiement caractérisé correspond à un retard dans le remboursement d'un crédit.

Définis par le règlement du CRBF n° 90-05 relatif au FICP, les incidents « caractérisés » sont les suivants :

- le débiteur a accumulé un retard correspondant au montant de deux échéances, pour un crédit remboursable mensuellement ;
- le retard de paiement dépasse 60 jours, pour un crédit remboursable selon des échéances autres que mensuelles ;
- le débiteur doit encore au moins 500 euros 60 jours après une mise en demeure, pour un crédit sans échéances échelonnées (découvert autorisé, par exemple) ;
- un établissement de crédit engage une procédure judiciaire ou prononce la « déchéance du terme », ce qui signifie que le débiteur doit rembourser le crédit immédiatement et dans sa totalité.

Dans tous ces cas, l'établissement de crédit concerné par l'incident doit avertir son client débiteur. Ce dernier dispose alors d'un mois pour régulariser. S'il ne le fait pas dans ce délai, l'établissement de crédit demande à la Banque de France d'inscrire le débiteur au FICP pour une durée de cinq ans.

En cas de remboursement intégral des sommes dues, l'établissement de crédit concerné par l'incident demande alors à la Banque de France la suppression de l'inscription.

Ainsi, sur ces bases, le CCSF et la Banque de France ont élaboré deux modèles de lettres : un courrier d'inscription indiquant à l'intéressé les informations contenues dans le FICP et un courrier état de non-inscription précisant qu'aucune donnée ne figure au FICP concernant l'intéressé. Les deux courriers insistent sur le caractère strictement confidentiel

et personnel des informations fournies à l'intéressé. En outre, ces documents et les informations contenues dans le FICP reprennent les avertissements nécessaires avec une indication très claire des sanctions pénales prévues en cas de collecte par des tiers de ces documents, afin d'éviter toute utilisation directe ou indirecte par des tiers. Les représentants de certaines associations de consommateurs et des établissements de crédit ont rappelé leurs réserves sur la création d'un tel état de non-inscription.

Enfin, pour compléter le dispositif d'information et d'accès au FICP et faciliter l'exercice du droit de rectification des données enregistrées dans le FICP, le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation propose la création d'un centre de traitement des réclamations relatives au FICP auquel toute personne pourra s'adresser lorsque celle-ci conteste les données inscrites au fichier la concernant.

À cet égard, il a été demandé à la Banque de France de créer un instrument « dédié, rapide et efficace » permettant de répondre aux interrogations des particuliers faisant l'objet d'une mesure d'inscription.

La Banque de France a ainsi présenté, lors de la réunion du 17 mars 2009 du CCSF, le projet d'une structure qui prendrait en charge les réclamations des clients relatives aux fichiers Banque de France, n'ayant pas reçu de suite favorable de la part des services internes des établissements de crédit concernés.

Lors de la présentation de ce nouveau dispositif, le CCSF a accueilli très favorablement cette initiative qui correspond à un réel besoin, notamment pour des clients en difficulté qui ont parfois du mal à trouver un interlocuteur pour traiter leur problème lié à une inscription à un fichier de la Banque de France.

Le CCSF suivra attentivement la réalisation de ce projet dans le cadre de la mise en œuvre du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation (cf. page suivante).

Présentation du projet d'un guichet de traitement des réclamations à la Banque de France

Le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a demandé à la Banque de France de créer un instrument « dédié, rapide et efficace » permettant de répondre aux interrogations des personnes faisant l'objet d'une mesure d'inscription.

L'unité créée dans ce cadre aura pour mission d'instruire, de traiter et de suivre les réclamations des clients relatives à leur inscription au FICP, au FCC et au Fichier national des chèques irréguliers (FNCI), rejetées en première instance par les établissements à l'origine de ces inscriptions.

Le dispositif doit être très réactif et efficace. Il doit présenter une bonne lisibilité pour les utilisateurs.

Toute personne physique ou morale, ou son représentant, pourra saisir cette structure, après s'être vu adresser une réponse négative par son établissement de crédit.

Cette saisine pourra s'effectuer par l'Internet ou par courrier.

Après instruction de la demande, celle-ci sera déclarée fondée ou non, et les deux parties, client et établissement, recevront notification des conclusions. En cas d'acceptation (partielle ou totale) de la demande, l'établissement recevra une lettre de préconisations indiquant, en particulier, les rectifications qu'il conviendrait d'effectuer.

Le guichet de traitement des réclamations assurera le suivi de la mise en œuvre de ces préconisations. Le délai total de traitement d'un dossier qui pourrait être envisagé est évalué à un mois.

2.2.3.4 L'aménagement des durées d'inscription au FICP

Le rapport de l'IGF/IGBDF souligne que les réformes successives ont conduit à un allongement des durées d'inscription, ainsi qu'à plusieurs incohérences qui peuvent être source d'inégalités entre les débiteurs. Les durées d'inscription varient en effet selon l'origine de l'inscription et les modalités de traitement du surendettement entre 5 et 10 ans.

Dans le prolongement des conclusions du rapport de l'IGF/IGBDF, le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation propose de raccourcir les délais d'inscription au FICP au titre du surendettement de 8 à 5 ans à la suite d'une PRP et de 10 à 5 ans dans le cas d'un plan de redressement à la suite d'une procédure de surendettement.

Les propositions d'aménagement des durées d'inscription ont été bien accueillies par le CCSF — à l'exception des établissements de crédit qui craignent un affaiblissement du rôle d'alerte du FICP sur les personnes fragiles — car ces propositions s'inscrivent dans l'esprit de son Avis rendu en mai 2006 et lors de sa réunion du 23 septembre 2008.

Le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers

À fin 2008, le nombre de personnes recensées au FICP s'établissait à 2 408 000 avec la répartition suivante ¹:

- 1 865 000 personnes inscrites au titre des incidents de paiement ;
- 879 000 personnes au titre du surendettement.

Source : Banque de France

(1) Certaines personnes peuvent être recensées à double titre, surendettement et incidents de paiement.

La réduction des délais d'inscription au FICP au titre du surendettement proposée par le projet de loi portant réforme du crédit à la consommation

1. Pour la procédure de rétablissement personnel, la durée d'inscription serait de 5 ans à compter de la date de clôture de la procédure ;

2. Plan de redressement

Les personnes ayant obtenu un plan conventionnel de redressement, d'une durée ne pouvant excéder 10 ans, pourraient bénéficier d'une réduction de la durée d'inscription à 5 ans sous réserve qu'elles respectent le plan sans incident.

En cas d'incident sur le plan, l'inscription serait prolongée de la durée initiale du plan établi sans que la durée totale d'inscription ne dépasse 10 ans.

2.2.4 La réforme du traitement des situations de surendettement

Parallèlement aux dispositions concernant la réforme du FICP, le projet de loi propose d'améliorer le dispositif de traitement du surendettement pour mieux accompagner les personnes qui connaissent des difficultés d'endettement.

À ce titre, les nouvelles dispositions envisagées modifient assez sensiblement le cadre actuel du traitement des situations de surendettement : les conditions de traitement des dossiers et les compétences des commissions sont revues.

Pour accompagner ces nouvelles mesures, il a été demandé à la Banque de France d'organiser des réunions régionales sur le surendettement afin de favoriser la concertation au plan régional entre toutes les parties concernées dans les commissions et avec les magistrats en charge de cette matière. Il s'agissait également de recueillir des observations et suggestions pour améliorer le fonctionnement des commissions et des procédures concernées.

C'est ainsi que, lors de sa séance plénière du 9 juin 2009, le CCSF a pu examiner le projet des assises régionales du surendettement, qui s'inscrit dans le cadre de la réforme du traitement des situations de surendettement prévue par la nouvelle loi sur le crédit à la consommation.

Le CCSF a exprimé le 9 juin 2009, en dépit d'un calendrier serré, un grand intérêt pour ces réunions régionales dans la mesure où elles ont vocation à recueillir au niveau régional, à l'initiative de la Banque de France, les meilleures pratiques en matière de traitement et de prévention des situations de surendettement. En effet, l'objectif de ces assises régionales sur le surendettement vise à :

- faire émerger des bonnes pratiques en matière de prévention des difficultés des particuliers et de traitement des dossiers de surendettement ;

Les principales dispositions prévues par le projet de loi sur le crédit à la consommation

Elles visent à accélérer les procédures de traitement des dossiers de surendettement :

- avec la réduction des délais d'examen des dossiers de surendettement pour la recevabilité.

Le projet de loi propose que la Banque de France dispose d'un délai de trois mois maximum (contre six actuellement) pour se prononcer sur la recevabilité d'un dossier ;

- avec le transfert des compétences des juges vers les commissions de surendettement pour les mesures ne comportant pas d'effacement du capital de la dette et de cession d'actifs du débiteur.

Les commissions décident seules des mesures de rééchelonnement de dettes et d'effacement d'intérêts.

Afin d'accélérer le traitement de la procédure de rétablissement personnel, le projet de loi propose que les commissions puissent recommander aux juges des mesures d'effacement partiel ou total en cas d'insuffisance d'actifs ;

- avec la suspension des procédures d'exécution contre le débiteur dès la notification de la recevabilité du dossier.

Cette mesure vise à protéger le débiteur dès la recevabilité de son dossier pour faciliter le traitement des difficultés dans un délai court.

- améliorer le fonctionnement des commissions, notamment dans l'harmonisation de leur pratique et dans la transparence de leur activité.

Le CCSF examinera à l'automne 2009 la synthèse préparée par la Banque de France des rapports des réunions régionales de concertation sur le surendettement.



3. Les services de paiement à l'échelle européenne

Afin de faciliter des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe, les États de l'Union européenne s'attachent à créer un espace unique pour les paiements au sein de l'Union européenne, en favorisant l'harmonisation du cadre juridique et technique des paiements.

À cet effet, une directive du Parlement et du Conseil de l'Union européenne du 13 novembre 2007 fournit le cadre juridique nécessaire à la mise en place d'un marché européen unique des paiements, dans le but de rendre les paiements transfrontaliers aussi aisés, efficaces et sûrs que les paiements effectués à l'intérieur d'un État membre. Le texte de transposition de cette directive en droit français entre en vigueur au 1^{er} novembre 2009. Parallèlement, l'harmonisation technique des instruments de paiement se fait par le projet SEPA (*Single Euro Payments Area* – Espace unique de paiement en euros) avec la création d'une gamme unique d'instruments de paiement européens en euros pour tout l'espace SEPA, c'est-à-dire dans les 27 pays de l'Union européenne, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège, la Suisse et Monaco.

C'est dans ce contexte que le CCSF a naturellement pris en compte ces évolutions pour traiter les sujets européens en ce qui concerne les paiements. Le CCSF considère en effet ces changements comme essentiels pour l'avenir et pour la vie quotidienne de tous les consommateurs dans un contexte de multiplication des échanges intra-européens. L'harmonisation européenne doit pouvoir garantir la stabilité et la solidité du système de paiement dans un cadre européen, tout en créant les conditions d'un renforcement de la concurrence et tout en assurant également un haut niveau de protection aux consommateurs.

En 2008-2009, le CCSF a ainsi participé pleinement aux travaux européens, en particulier dans le cadre de la transposition de la directive européenne concernant les services de paiement et dans la mise en œuvre des nouveaux instruments de paiement en Europe (projet SEPA).

Les travaux de transposition de la directive européenne concernant les services de paiement ont donné lieu à la formalisation d'un avis rendu par le CCSF en avril 2009 et à l'élaboration d'un dépliant d'information.

Enfin, la participation du président et de plusieurs membres du CCSF au Comité national du SEPA et aux groupes de travail sur les travaux de migration permet

de replacer le consommateur au cœur du projet, de veiller à garantir une continuité des dispositions avec les textes actuellement en place en France et de formuler des propositions qui visent à renforcer la protection du consommateur.

3.1 LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE CONCERNANT LES SERVICES DE PAIEMENT

Dans le cadre de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, habilitant le Gouvernement à transposer par ordonnance la directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 sur les services de paiement, l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement a été publiée au *Journal officiel* du 16 juillet 2009.

Cette ordonnance définit un cadre de réglementation et de contrôle pour les services de paiement à travers l'Europe et s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro.

Le CCSF s'est félicité que cette ordonnance de transposition réponde dans un cadre européen aux exigences d'une protection maximale des consommateurs et d'un renforcement de la sécurité des opérations de paiement, ainsi que d'une continuité des dispositions avec les textes actuellement en place en France (respect de ce que l'on appelle parfois le principe de non-régression). Ce dernier point est essentiel compte tenu du haut niveau de sécurité des instruments de paiement et de protection des consommateurs en France, notamment grâce aux travaux du CCSF depuis cinq ans (cf. chapitre 1).

3.1.1 Un nouveau cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe

Les travaux de transposition de la directive ont été conduits par la direction générale du Trésor et de la Politique économique (DGTPE) du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi avec la collaboration de la Banque de France.

Résultat d'une large concertation publique menée auprès des professionnels et des consommateurs et à laquelle le CCSF a été associé, le projet d'ordonnance a été présenté au CCSF et débattu lors de la réunion

du Comité du 23 mars 2009. Ce texte novateur et structurant modifie le cadre français actuel des activités liées aux services de paiement, qui repose aujourd'hui essentiellement sur des règles professionnelles ou contractuelles.

3.1.1.1 Les services de paiement

L'ordonnance introduit le concept de « services de paiement ». Ils concernent l'exécution des opérations initiées par carte, par virement, par prélèvement ou encore par le biais d'un dispositif de télécommunication numérique ou informatique (Internet et téléphone).

Les transferts de fonds, la mise à disposition d'instruments de paiement, l'exécution des

transactions et les opérations de versement et de retrait sur compte de paiement (voir *infra*) sont également inclus dans ces services.

En revanche, le texte exclut de son champ l'exécution des paiements se présentant sous forme papier. C'est le cas des chèques, des billets à ordre, des lettres de change et des mandats postaux. Il exclut également la réalisation d'opérations de paiement liées au service d'actifs et de titres, notamment celles réalisées sur un compte sur livret, un compte à terme ou un compte-titres, ainsi que sur le compte espèces spécifiquement associé.

La nouvelle catégorie de services de paiement est donc moins large que celle actuellement couverte par les « opérations de mise à disposition de la clientèle ou de gestion de moyens de paiement ».

Les services de paiement

Extrait de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement

« Art. L. 314-1 – I. – Est un compte de paiement, un compte détenu au nom d'une ou de plusieurs personnes, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.

II. – Sont des services de paiement :

1. les services permettant le versement d'espèces sur un compte de paiement et les opérations de gestion d'un compte de paiement ;
2. les services permettant le retrait d'espèces sur un compte de paiement et les opérations de gestion d'un compte de paiement ;
3. l'exécution des opérations de paiement suivantes associées à un compte de paiement :
 - a) les prélèvements, y compris les prélèvements autorisés unitairement,
 - b) les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire,
 - c) les virements, y compris les ordres permanents ;
4. l'exécution des opérations de paiement suivantes associées à une ouverture de crédit :
 - a) les prélèvements, y compris les prélèvements autorisés unitairement,
 - b) les opérations de paiement effectuées avec une carte de paiement ou un dispositif similaire,
 - c) les virements, y compris les ordres permanents ;
5. l'émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'ordres de paiement ;
6. les services de transmission de fonds ;
7. l'exécution d'opérations de paiement, lorsque le consentement du payeur est donné au moyen de tout dispositif de télécommunication, numérique ou informatique et que le paiement est adressé à l'opérateur du système ou du réseau de télécommunication ou informatique, agissant uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'utilisateur de services de paiement et le fournisseur de biens ou services. »

3.1.1.2 Les établissements de paiement

L'ordonnance accroît également la concurrence au bénéfice des consommateurs en autorisant la création de nouveaux acteurs, les établissements de paiement. Alors que, jusqu'à présent, seuls les établissements de crédit pouvaient offrir des services de paiement, les établissements de paiement pourront également en proposer. En revanche, ces derniers ne peuvent pas effectuer d'opérations de banque, dont la définition a changé, à l'exception de certaines formes de crédit très limitées. Les opérations de banque comprennent désormais la réception de fonds du public, les opérations de crédit et les services bancaires de paiement (opérations de mise à disposition de la clientèle ou de gestion de moyens de paiement à l'exception des services de paiement).

Afin de garantir la stabilité et la sécurité du système de paiement français, les établissements de paiement seront soumis à un contrôle aussi strict que les établissements de crédit. Ils devront notamment disposer d'un agrément du Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement et seront contrôlés par la Commission bancaire.

De même que les services de paiement sont plus restreints que les opérations de mise à disposition de la clientèle ou de gestion de moyens de paiement, les activités des établissements de paiement sont plus limitées que celles des établissements de crédit. Les établissements de crédit peuvent exercer toutes les activités des établissements de paiement mais la réciproque n'est pas vraie, les établissements de paiement ne pouvant notamment pas recevoir de dépôts et autres fonds remboursables.

Services de paiement et prestataires de services de paiement

	Opérations de banque			Services de paiement
	Réception de fonds	Opérations de crédit	Services bancaires de paiement	
Établissements de crédit	oui	oui	oui	oui, au titre des activités connexes
Établissements de paiement	non	oui, au titre des activités connexes, sous conditions	non	oui, dans la limite de l'agrément
			Opérations de mise à disposition de la clientèle ou de gestion de moyens de paiement	

Les établissements de paiement (EP)

L'ordonnance précise les obligations prudentielles à la charge des établissements de paiement, qui sont allégées par rapport à celles imposées aux établissements de crédit notamment parce que les établissements de paiement ne peuvent détenir de dépôts et autres fonds remboursables.

Les établissements de paiement, qu'ils exercent ou non une activité autre que la prestation de services de paiement, sont soumis au mécanisme de protection des fonds dès le premier euro (cantonnement des fonds ou souscription d'une police d'assurance).

Les établissements de paiement ne peuvent octroyer des crédits (sur une durée de douze mois maximum et non renouvelable) qu'à titre accessoire et dans le cadre exclusif de l'exécution d'une opération de paiement. Dans le cadre de cette activité, les établissements de paiement sont soumis aux dispositions existantes en matière de crédit à la consommation, ainsi qu'aux dispositions prévues par le nouveau projet de loi portant réforme du crédit à la consommation.

Il est prévu également que, dans le cadre de leurs activités, les établissements de paiement aient accès au Fichier central des chèques et au Fichier des incidents de remboursement de crédit aux particuliers. De même, toutes les dispositions prévues en matière de plafonnement des frais bancaires et de récapitulatif annuel des frais seront étendues aux établissements de paiement.

Enfin, les établissements de paiement devront adhérer à un organisme professionnel affilié à l'Association française des Établissements de crédit et des Entreprises d'investissements (AFECEI) et désigner un médiateur, comme cela est prévu pour les établissements de crédit par le *Code monétaire et financier*.

3.1.1.3 Les comptes de paiement

Outre les services de paiement, l'ordonnance crée une nouvelle terminologie pour les comptes des clients détenus par les établissements de paiement et les établissements de crédit : le compte de paiement.

Le compte de paiement désigne ainsi les comptes de dépôt à vue (les comptes bancaires courants) et les comptes ouverts par les établissements de paiement.

Le compte de paiement

Extrait de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de crédit

« Art. L. 314-1 – I. – Est un compte de paiement, un compte détenu au nom d'une ou de plusieurs personnes, utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement.

d'exécution, les frais, les services proposés à l'occasion d'une opération de paiement, qui visent à renforcer la protection du consommateur.

Le texte précise ainsi les informations qui devront obligatoirement être fournies à la clientèle par les prestataires de services de paiement avant et après la réalisation d'un service de paiement et devront être reprises dans un cadre formalisé.

À l'occasion de l'ouverture d'un compte de paiement, une convention de compte de dépôt ou un contrat-cadre de services de paiement devra être signé par le client.

L'ordonnance introduit la notion de contrat-cadre pour les services de paiement. Dans un souci de parallélisme des formes entre les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres, toute entrée en relation de compte entraînera la signature d'une convention de compte de dépôt ou d'un contrat-cadre de services de paiement (cf. Relations banques-clients, 1.1.3).

L'ordonnance précise également les obligations d'information concernant les modalités de modification et de résiliation du contrat-cadre et de la convention de compte de paiement.

3.1.1.4 Les conditions et exigences en matière d'information

L'ordonnance accroît les exigences en matière d'information des clients sur le prestataire, les délais

Une information rendue obligatoire

1. Les conventions de compte de paiement

Le principe retenu est que tout compte ouvert à partir du 1^{er} novembre 2009 doit faire l'objet d'une convention de compte de dépôt ou d'un contrat-cadre conforme aux dispositions de l'ordonnance.

Toutefois, les actuelles conventions de compte de dépôt continueront de s'appliquer à compter du 1^{er} novembre 2009, mais devront être modifiées progressivement d'ici au 31 mai 2010 pour tenir compte des dispositions de l'ordonnance.

2. Les modifications et les résiliations des conventions et des contrats cadres

Toute modification doit être communiquée à l'utilisateur de services de paiement au moins deux mois avant sa date d'entrée en vigueur, au lieu de trois mois actuellement pour les conventions de compte.

L'utilisateur a le droit de résilier à tout moment son contrat sans frais si celui-ci date de plus de douze mois ou s'il refuse la modification de celui-ci.

Par ailleurs, l'ordonnance impose la fourniture gratuite par le prestataire de services de paiement d'informations relatives aux opérations de paiement exécutées qui peuvent être communiquées une fois par mois (relevé de compte par exemple) et, sur demande de l'utilisateur, sur support papier ou durable.

Support durable

Constitue un support durable tout instrument permettant de stocker l'information fournie au consommateur, notamment les disquettes informatiques, les CD-ROM, les DVD et le disque dur de l'ordinateur du consommateur sur lequel le courrier électronique est stocké.

3.1.1.5 L'exécution des opérations de paiement

Les délais et les modalités d'exécution ou de contestation sont également précisés par l'ordonnance, renforçant ainsi la responsabilité des prestataires de services de paiement dans l'exécution des opérations de paiement.

Le délai d'exécution d'une opération de paiement est fixé à un jour ouvrable maximum, correspondant au délai entre la réception de l'ordre de paiement par le prestataire de services de paiement du payeur et la réception des fonds par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, qui doit les mettre immédiatement à disposition du bénéficiaire.

Toutefois, jusqu'au 1^{er} janvier 2012, ce délai pourra être de trois jours ouvrables.

Par ailleurs, le principe fondamental d'irrévocabilité des ordres de paiement est confirmé dans ce texte, ce qui constitue un gage de sécurité juridique pour les prestataires de services de paiement et les bénéficiaires des opérations de paiement. Le maintien de ce principe au niveau européen permet également d'assurer la confiance des clients utilisateurs de services de paiement, sécurisant ainsi le système de paiement lui-même.

Toutefois, l'ordonnance introduit la possibilité de déroger à cette irrévocabilité et de contester les opérations de paiement sous certaines conditions très limitées, pouvant alors conduire à l'annulation de l'opération et à son remboursement.

La contestation d'un ordre de paiement concerne les opérations non autorisées ainsi que les opérations mal exécutées par le prestataire. Ainsi, ces transactions pourront être contestées dans un délai de 13 mois (contre 70 jours actuellement pour les opérations par carte non autorisées) après la réalisation de l'opération de paiement. L'utilisateur peut alors être remboursé intégralement et immédiatement sans frais dès lors que la transaction « mal exécutée » ou « non autorisée » par le prestataire est prouvée. À cet égard, pour ce type d'opération, l'ordonnance impose désormais que la charge de la preuve repose sur le prestataire de services de paiement.

Irrévocabilité des opérations de paiement

Selon ce principe, une fois que l'ordre de paiement a été donné par le payeur au prestataire de services de paiement, il ne peut être retiré et a acquis un caractère définitif, garantissant au bénéficiaire qu'il recevra les fonds concernant l'opération.

L'ordonnance fixe à différents moments l'irrévocabilité des paiements selon l'instrument de paiement utilisé :

- pour les cartes bancaires, l'ordre devient irrévocable dès lors qu'il a été transmis par le payeur au bénéficiaire ;
- pour les prélèvements, l'irrévocabilité prend effet la veille du jour où les fonds sont transférés entre les prestataires de services de paiement ;
- pour les virements, l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par le prestataire de services de paiement du payeur.

Cas particulier des opérations réalisées au moyen d'instruments dotés d'un dispositif de sécurité personnalisé (code PIN ¹, par exemple)

Avant la notification de la perte ou du vol à son prestataire (opposition), l'utilisateur pourra supporter des frais plafonnés à 150 euros :

- dans le cas d'opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de son instrument de paiement ;
- et si le dispositif de sécurité personnalisé est utilisé.

Si le dispositif de sécurité n'est pas utilisé en cas d'opérations non autorisées consécutives à la perte ou au vol de son instrument de paiement, ou si l'instrument de paiement est contrefait ou détourné, la responsabilité de l'utilisateur n'est alors pas engagée.

¹ Personal identification number, ou numéro personnel d'identification

Au final, il convient de souligner l'importance de cette ordonnance, applicable au 1^{er} novembre 2009, avec toute une série de mesures qui modifient et enrichissent la législation française en vigueur en matière de paiement.

3.1.2 La position du CCSF

Depuis 2003, date du premier projet européen visant à créer l'Europe des paiements, le CCSF a toujours participé activement et pleinement aux travaux européens en la matière, en formulant plusieurs avis

depuis 2004 ¹, dont les remarques et les commentaires des membres sur le sujet ont permis de faire évoluer le texte relatif aux services de paiement.

À cet effet, le CCSF a noté avec satisfaction que, conformément aux avis formulés depuis 2004, tous les points évoqués sur le sujet avaient pu être repris dans le texte de l'ordonnance, dans les limites des dispositions européennes elles-mêmes.

¹ Avis du Comité consultatif du CNCT du 14 février 2004 ; avis du CCSF du 8 avril 2005 ; avis du CCSF du 16 mars 2006

Avis du CCSF portant sur le projet d'ordonnance de transposition de la directive concernant les services de paiement adopté le 8 avril 2009

Le Comité consultatif du secteur financier s'est réuni le 24 mars dans le cadre d'un groupe de travail qui a examiné, sur la base d'une présentation orale de la DGTPPE, le projet d'ordonnance relative à la transposition de la directive sur les services de paiement.

En conclusion de ses travaux, le Comité a exprimé l'avis suivant :

1. Le Comité s'est félicité que le texte proposé vise à garantir la stabilité et la solidité du système de paiement dans un cadre européen, tout en créant les conditions d'un renforcement de la concurrence et en assurant un haut niveau de protection à leurs utilisateurs (consommateurs et professionnels).
2. Le Comité s'est félicité que le texte soit le résultat d'une large concertation, menée par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, entre les établissements de crédit et les utilisateurs.
3. Le Comité a noté avec satisfaction que l'ordonnance prévoit d'interdire la pratique du « *surcharging* » visant à faire payer un prix différent selon l'instrument de paiement utilisé.
4. Le Comité a attiré l'attention sur le délai extrêmement court entre la date à laquelle les textes français seront finalisés et l'entrée en vigueur de l'ordonnance, fixée au 1^{er} novembre 2009. Cela suppose une mobilisation forte des professionnels afin de garantir la bonne mise en application de toutes ces dispositions.

Le Comité a également attiré l'attention sur la nécessité de coordonner les dates de mise en œuvre de la transposition de la directive dans l'Union européenne.

Lors de sa réunion plénière du 8 avril 2009, le CCSF a accueilli favorablement le projet d'ordonnance, qui offre désormais un cadre juridique harmonisé indispensable pour assurer un espace unique européen des services de paiement.

Néanmoins, un point particulier a été souligné par les représentants des établissements de crédit concernant les délais serrés entre la date de finalisation des textes (fin juillet 2009) et l'entrée en vigueur de l'ordonnance fixée au 1^{er} novembre 2009. En effet, il restait alors d'importants travaux techniques à réaliser pour assurer la bonne application des dispositions de cette ordonnance. L'ordonnance a intégré cette contrainte en prévoyant une période transitoire (jusqu'à mai 2010) durant laquelle l'ensemble des conventions de compte de dépôt seront mises à jour par les établissements de crédit.

Enfin, le CCSF a rappelé la nécessité d'une coordination des dates de mise en application de la transposition de la directive sur les services de paiement dans l'ensemble de l'Union européenne.

3.1.3 La mise en place d'un dépliant d'information

Le CCSF a insisté sur l'importance de disposer d'une information complète, de rendre lisibles et compréhensibles par tous les dispositions essentielles de l'ordonnance. En particulier, le CCSF a réaffirmé sa volonté de voir les notions de services de paiement et de prestataire de services de paiement clarifiées.

C'est dans ce contexte qu'il a été ainsi demandé au CCSF, dans le cadre de sa réunion plénière du 8 avril 2009, de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance, portant sur les points essentiels du texte à destination du grand public. En collaboration avec les représentants des banques, des consommateurs, du commerce et des pouvoirs publics, le CCSF a donc préparé et rédigé un document d'information.

Un dépliant d'information portant sur l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux services de paiement et portant création des établissements de paiement précise les conditions pour réaliser des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe.

Ce document à caractère général se présente sous la forme d'un dépliant publié en octobre 2009, avant l'échéance du 1^{er} novembre 2009 (voir annexe 11).

Il s'agit, grâce à ce nouveau dépliant, de répondre à une série de questions que pourraient se poser les consommateurs : comment effectuer une opération de paiement au sein de l'Union européenne ? La sécurité des opérations est-elle garantie ? Est-ce payant ? Qu'est-ce que les services de paiement, les prestataires de services de paiement, les comptes de paiement ? Que devient la convention de compte de dépôt ?

L'objectif de ce dépliant est de permettre une meilleure information du consommateur sur les principales caractéristiques de l'ordonnance.

3.2 LA MONTÉE EN PUISSANCE PROGRESSIVE DU PROJET SEPA

L'harmonisation des règles juridiques applicables à la fourniture de services de paiement apportée par la Directive constitue une contribution importante au projet SEPA et devrait faciliter la diffusion des instruments de paiement SEPA.

Qu'est-ce que le projet SEPA ?

Entré en application depuis janvier 2008, le projet SEPA (*Single Euro Payments Area* – espace unique de paiement en euros) est un projet européen qui s'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro fiduciaire. L'ambition est de créer **une gamme unique d'instruments de paiement en euros, commune à l'ensemble des pays européens (le virement, le prélèvement et la carte de paiement)**, permettant aux utilisateurs (consommateurs, entreprises, commerçants et administrations) d'effectuer des paiements en euros dans les mêmes conditions partout dans l'espace européen, aussi facilement que dans leur pays.

L'espace SEPA comprend tous les États membres de l'Union européenne (27 pays), ainsi que le Liechtenstein, la Norvège, l'Islande, la Suisse et Monaco. Chaque État membre assure la gestion du remplacement des instruments de paiement actuels par des instruments SEPA au sein de son pays, selon le plan de migration qu'il a défini (en France, deuxième plan du 11 octobre 2007).

Tableau récapitulatif de la migration aux trois instruments SEPA en France

Instruments de paiement actuels	Projet SEPA	Période de migration
Virement	Remplacé	De janvier 2008 à 2011
Prélèvement	Remplacé	De novembre 2010 à 2012
Carte de paiement – CB	Remplacé	De janvier 2008 à 2010
TIP et télévirement	À l'étude	

*Note : Le chèque et la monnaie électronique demeurent hors du champ SEPA.
Source : Comité national SEPA*

En France, le Comité national SEPA assure la coordination et la gestion de la migration vers les instruments SEPA et du suivi de leur montée en puissance. Concrètement, trois instruments de paiement valables dans l'ensemble de l'Union européenne vont progressivement se substituer, à l'issue d'une période transitoire de plusieurs années (période de migration), aux instruments de paiement strictement nationaux.

La mise en œuvre concrète des travaux de migration est déclinée dans cinq groupes de travail. Le CCSF est présent dans deux d'entre eux, le groupe « gamme d'instruments de paiement » et le groupe « communication ».

Dans le cadre des travaux du groupe « communication », le CCSF a insisté sur la nécessité d'un plan de communication à destination des utilisateurs de services de paiement. En effet, l'enjeu est, d'une part, de les informer sur les évolutions législatives et techniques des paiements et, d'autre part, de les convaincre d'adhérer rapidement aux nouveaux instruments de paiement, en mettant en avant les avantages des instruments SEPA (simplicité, fiabilité, sécurité).

C'est d'ailleurs dans cette logique que le CCSF a réalisé un document d'information sur l'ordonnance de transposition de la directive concernant les services de paiement (cf. point précédent).

Le rôle du Comité national SEPA

Créé en avril 2006, le Comité national SEPA, co-présidé par la Banque de France et la Fédération bancaire française, assure la coordination de la mise en place en France des instruments de paiement européens.

Il regroupe des représentants de l'ensemble des acteurs concernés : administrations, entreprises, commerçants, consommateurs, banques, ainsi que des parlementaires, le CCSF et des représentants du Conseil économique et social, de l'Association des maires de France et de la presse.

Le Comité national SEPA se réunit deux fois par an et publie un rapport annuel de migration. Présenté en novembre 2008, le premier rapport de migration 2008 dresse un bilan de la première année de passage au virement SEPA en France.

Il présente également les évolutions intervenues au niveau européen, les travaux menés par le Comité en 2008 et les mesures prises pour la mise à jour et le suivi de la migration.

Source : <http://www.sepafrance.fr>

3.2.1 Le virement SEPA, une réalité

0,4 % des virements ont été émis en France sous la forme SEPA en avril 2009

Source : Fédération bancaire française

Le lancement opérationnel du virement européen ou virement SEPA est effectif depuis le 28 janvier 2008.

Le virement SEPA

Le virement repose sur le même fonctionnement que le virement actuel. Toutefois, le virement SEPA se distingue dans les données et les formats utilisés.

Le virement SEPA suppose une modification des codes utilisés sur les relevés d'identité bancaire avec le passage systématique aux codes dits BIC et IBAN.

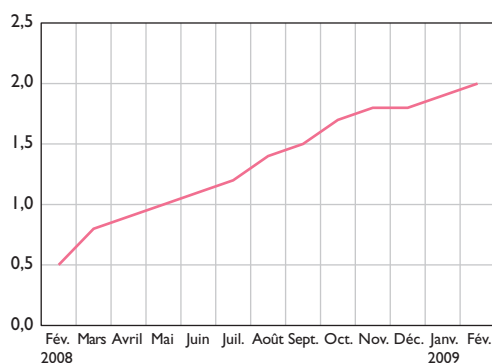
Le code BIC (*Bank Identification Code*) est l'identifiant international de la banque et comporte 8 à 11 caractères.

Le code IBAN (*International Bank Account Number*) est l'identifiant international du compte bancaire et comporte 27 caractères pour la France et au maximum 34 caractères.

La montée en puissance de ce nouvel instrument de paiement européen est très progressive. En septembre 2008, les virements SEPA représentaient 1,5 % du total des virements traités dans la zone euro. À fin février 2009, 2 % des transactions seulement sont effectuées par virement SEPA au sein de l'Europe.

G1 Le virement SEPA en Europe

(en % du total des transactions effectuées par virement)



Source : BCE - Comité SEPA

La situation française est similaire à celles des autres pays européens. La faiblesse des volumes s'explique, en effet, notamment par le fait que la migration des administrations publiques, acteur majeur dans l'émission de virements, n'est pas complètement achevée. Les administrations migreront d'ici à la fin 2009 et en tout état de cause avant fin 2010.

4 477 banques européennes ont adhéré au virement SEPA

251 banques françaises ont adhéré au virement SEPA (82 % le proposent en agence et 50 % par Internet)

Source : Comité national SEPA du 29 avril 2009

Lorsque la masse critique d'opérations sera atteinte, soit 75 % des volumes et 50 % des clients, le Comité national SEPA pourra alors décider de l'arrêt définitif des anciens virements, prévu à la fin 2011.

3.2.2 Le prélèvement SEPA (ou débit direct européen)

Actuellement, aucun créancier (consommateur ou professionnel) ne peut en France mettre en place un prélèvement automatique sur un compte bancaire situé dans un pays étranger. Avec le SEPA cela deviendra possible dans tous les pays européens.

Le prélèvement SEPA (ou débit direct européen)

Le prélèvement SEPA est utilisable pour des opérations de débit ponctuelles ou récurrentes libellées en euros dans l'espace SEPA.

Le débiteur doit donner à son créancier une autorisation appelée « mandat » pour réaliser l'opération, qui est conservée par le créancier.

S'agissant de la date de mise à disposition du prélèvement SEPA, le Comité national SEPA a décidé lors de sa réunion plénière du 29 avril 2009 qu'il ne serait disponible et opérationnel en France qu'à compter du 1^{er} novembre 2010, au lieu de novembre 2009 comme initialement envisagé.

La révision du règlement européen n° 2560/2001 sur les paiements transfrontaliers en euros

Ce règlement vise à éliminer les différences de prix entre les paiements nationaux et transfrontaliers dans l'ensemble de l'Union européenne.

Ce règlement s'applique déjà depuis 2002 aux virements, aux paiements électroniques (les transactions par carte de débit ou de crédit), ainsi qu'aux retraits dans les distributeurs automatiques.

Le projet de nouveau règlement sur les paiements transfrontaliers en euros, adopté en avril 2009, élargit le principe d'égalité des frais pour des paiements nationaux et transfrontaliers aux prélèvements à compter du 1^{er} novembre 2009.

Toutefois, ce projet de règlement introduit une période de transition entre 2009 et 2012 avec la possibilité offerte aux prestataires de services de paiement de maintenir une commission d'interchange (payée par le prestataire du bénéficiaire au prestataire du payeur) maximale de 8,8 centimes d'euros sur les prélèvements transfrontaliers.

En effet, ce report tient compte de la priorité qui doit être donnée à la mise en œuvre au plus tard le 1^{er} novembre 2009 des adaptations imposées par l'ordonnance de transposition de la directive sur les services de paiement (cf. point précédent). Il est également cohérent avec l'obligation faite aux prestataires de services de paiement qui acceptent déjà des prélèvements en euros d'accepter des prélèvements SEPA à compter de novembre 2010, obligation introduite lors de la révision du règlement n° 2560/2001 sur les paiements transfrontaliers, qui a été étendu aux prélèvements à compter du 1^{er} novembre 2009.

En outre, la décision de reporter le lancement opérationnel du prélèvement SEPA est également liée à la suppression future des commissions d'interchange sur les prélèvements transfrontaliers. Lors de la révision du règlement n° 2560/2001 une clarification a été apportée quant à la possibilité de maintenir des commissions d'interchange jusqu'en novembre 2012. Ces commissions devraient disparaître à l'issue de cette période transitoire, conformément aux positions exprimées notamment par les autorités européennes de la concurrence.

Le CCSF a attiré l'attention à plusieurs reprises sur les risques liés à la suppression des commissions d'interchange, qui pourrait remettre en cause le modèle économique du prélèvement.

Il apparaît donc nécessaire de clarifier les conséquences de cette suppression pour l'ensemble des acteurs concernés, notamment pour les consommateurs.

En effet, ceux-ci pourraient au final supporter le coût de la suppression des commissions d'interchange, être conduits à se détourner de cet instrument et privilégier d'autres instruments de paiement moins coûteux pour eux (chèques et espèces notamment).

Toutefois, les mesures transitoires introduites dans le règlement n° 2560/2001 devraient permettre de répondre à ces préoccupations et de présenter un modèle économique à long terme pour les prélèvements dans le plein respect des règles de concurrence et des intérêts des consommateurs.

3.2.3 La carte de paiement dans le cadre du SEPA

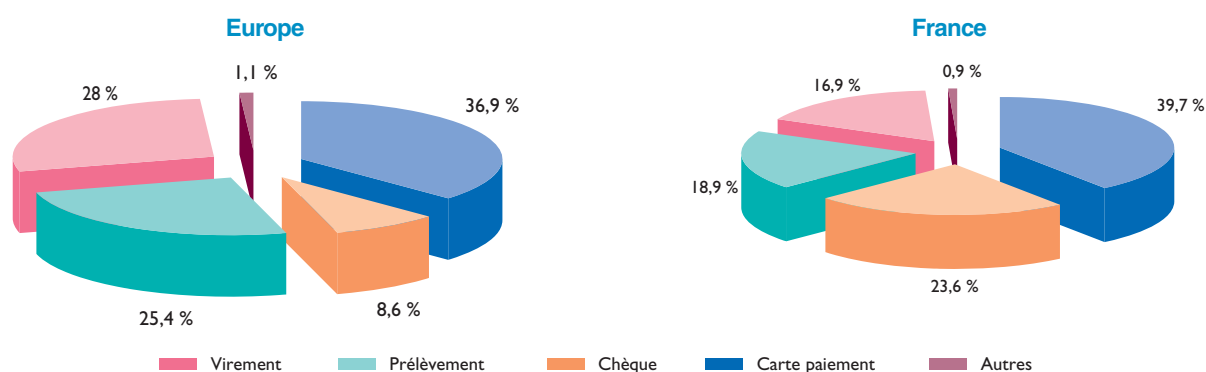
La carte de paiement est l'instrument de paiement le plus utilisé dans les transactions européennes.

Plus d'un tiers des transactions en Europe sont effectuées par carte (37 %), devant le virement (28 % des transactions) et les prélèvements (25 %).

En France, la carte de paiement est le principal instrument de paiement utilisé puisqu'elle représente 40 % des paiements scripturaux en nombre de transactions réalisées. Viennent ensuite le chèque (24 % des transactions), les prélèvements (prélèvement, TIP et téléversement) avec 19 % et le virement (17 %).

Concrètement, les cartes SEPA permettront aux consommateurs européens d'effectuer des paiements et des retraits d'espèces en euros dans toute la zone SEPA avec autant de facilité que dans leur pays.

G 2 Répartition des transactions par instrument de paiement



Source : Banque de France – Service de Surveillance des moyens de paiement scripturaux (SMPS)
Réalisation : CCSF

Lancée en janvier 2008, la migration des systèmes de paiement par carte aux normes EMV (puce intégrée dans la carte et utilisation d'un code confidentiel) se poursuit conformément aux dispositions prévues dans le cadre du plan de migration du Comité national SEPA.

En France, la migration au standard EMV est quasiment terminée. En revanche, dans le reste de la zone SEPA, bien que la migration progresse, la situation reste très contrastée selon les pays.

Par ailleurs, pour permettre une meilleure compréhension des enjeux dans le domaine clé qu'est le paiement par carte bancaire, le CCSF a souhaité faire réaliser une étude sur les cartes de paiement et de retrait dans le cadre du SEPA (voir annexe 7).

Que signifie EMV ?

Le sigle EMV correspond aux initiales des trois membres fondateurs et initiateurs de ce standard international : Europay International, MasterCard et Visa International.

Conçues pour garantir la sécurité des paiements électroniques, les normes EMV reposent sur l'utilisation de puces intégrées à la carte et de codes confidentiels (code PIN).

Cette technologie permet d'assurer une interopérabilité internationale, c'est-à-dire la capacité technique d'acceptation généralisée de la carte quels que soient les systèmes de paiement utilisés.

État de la migration EMV en France et en Europe

En France

Fin mars 2009, selon les statistiques établies par le Groupement des cartes bancaires « CB », 100 % des cartes « CB », 99,5 % des terminaux et automates et 100 % des distributeurs automatiques de billets étaient conformes aux spécifications EMV. Les terminaux et automates non conformes (0,5 % du parc), peu utilisés, seront migrés lors de leur remplacement normal.

En Europe

À fin mars 2009, 67,5 % des cartes interbancaires circulant dans la zone SEPA (+ 6 points par rapport à mars 2008), 75,9 % des terminaux de paiement et 92,0 % des distributeurs automatiques de billets sont conformes à la spécification EMV. La situation reste toutefois très contrastée selon les pays de la zone.

Les banques européennes se sont engagées à achever la migration au standard EMV à la fin de 2010.

Source : Rapport annuel 2008 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, www.observatoire-cartes.fr

Cette étude a été confiée à Monsieur Hervé Sitruk (Cabinet Mansit SAS). Lors de sa séance de travail du 8 janvier 2009, le CCSF a examiné les conclusions du rapport Sitruk.

À l'issue de la présentation du rapport Sitruk, le CCSF a tenu à :

- confirmer son attachement au maintien des acquis nationaux dans le système de paiement par carte bancaire : notamment en matière de sécurité et de confidentialité de l'instrument de paiement, d'interopérabilité, de garantie des paiements et d'irrévocabilité des opérations, ainsi que d'acceptation de la carte bancaire hors de France ou par l'Internet ;

Principales conclusions du rapport Sitruk (janvier 2009) *Les cartes de paiement et de retrait dans le cadre du SEPA*

Après avoir fait un état des lieux de l'utilisation de la carte de paiement en Europe, le rapport constate que cet instrument est mis en œuvre de façon disparate dans les pays européens, ce qui nécessite, pour certains de ces pays, des investissements importants pour s'adapter aux nouvelles règles SEPA (notamment, le passage à la puce et au code confidentiel).

En France, l'impact des règles du SEPA sur le système français de paiement par carte n'est pas, à ce jour, significatif. En effet, les principales règles du SEPA sont déjà mises en application en France par le système de paiement par carte, notamment en matière de sécurité et de confidentialité de l'instrument de paiement, d'interopérabilité, ainsi que, pour une grande part, d'acceptation de la carte de paiement et de retrait (ou carte bancaire CB) hors de France ou par l'Internet.

Le rapport analyse ensuite l'impact des règles SEPA et de la directive sur les services de paiement sur le dispositif français de paiement par carte de paiement, créant les conditions d'une concurrence accrue avec l'apparition de nouveaux émetteurs de cartes bancaires CB (cf. *supra* point sur les établissements de paiement).

Dans la mesure où, actuellement en France, les cartes sont déjà très majoritairement co-marquées avec un des deux systèmes internationaux Visa ou Mastercard, le seul changement notable consistera en la disparition, à terme, des cartes nationales. En effet, les systèmes de cartes ne devront plus proposer aux utilisateurs le choix qu'entre deux types de services : une offre identique à tout l'espace SEPA ou une offre internationale pour les utilisations en dehors de cet espace.

En dernier lieu, le rapport recense les points qui ne sont pas repris par le SEPA en matière de carte de paiement :

- la création ou non d'une carte ayant un logo unique européen ;
- le devenir des cartes CB n'entrant pas dans le champ d'application du SEPA, comme les cartes exclusivement utilisées sur le territoire national (cartes privatives, par exemple) ; les cartes dites privatives pourront-elles subsister ? Pourront-elles, en fonction de l'option retenue par chacun des émetteurs de carte, être compatibles avec les normes SEPA ?
- le devenir des opérations de petit montant par des cartes bancaires (porte-monnaie électronique) et les opérations de paiement par téléphone mobile.

En conclusion, le rapport indique que l'ensemble des acteurs concernés souhaite voir évoluer le système de paiement français vers un système de paiement européen, mais tout en maintenant les acquis actuels du dispositif français de paiement par carte, notamment en termes de services, de sécurité, de confidentialité et de prix.

Source : <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm>

- réaffirmer, pour garantir la confiance des consommateurs dans les services de paiement par carte bancaire, que les règles mises en œuvre dans le cadre du SEPA doivent renforcer la protection du consommateur, assurer la généralisation des meilleures pratiques européennes dans le domaine de la carte bancaire et contribuer à harmoniser la réglementation au sein de l'espace européen ;
- attirer l'attention sur les conséquences possibles de la suppression des commissions d'interchange, remettant en cause le modèle économique actuel de la carte de paiement, et notamment le financement des investissements que réalisent les établissements de crédit dans ce domaine. En particulier, en matière de sécurité, l'effort technique fourni actuellement par les établissements de crédit pourrait être remis en cause, avec le risque de faire supporter au consommateur le coût pris en charge actuellement par les établissements de crédit ;

- rappeler que le CCSF est favorable à l'émergence d'un nouveau système européen de paiement par carte bancaire, concurrent des deux systèmes de paiement actuels, Visa International et MasterCard, de telle sorte que les règles mises en place par le SEPA profitent à tous les acteurs concernés, établissements de crédit, commerçants et porteurs de cartes. Mais ce nouveau système devra s'appuyer sur le système de paiement national actuel, qui doit être, bien évidemment, techniquement et commercialement capable d'admettre des établissements de crédit d'autres pays membres du SEPA.

Enfin, le CCSF estime nécessaire, afin de garantir la confidentialité et la sécurité des transactions des porteurs de cartes, d'encadrer certaines évolutions créées par le nouveau dispositif européen par des règles nationales et de cloisonner juridiquement certains services de la carte (notamment les cartes privatives), tout en veillant à respecter la dimension européenne de la carte de paiement.

Les cartes « co-marquées » ou cartes privatives

Le « co-marquage » des cartes de paiement est une pratique consistant à apposer, aux côtés de la marque de l'établissement émetteur de la carte, celle d'un ou plusieurs partenaires commerciaux. Ces cartes, dites cartes privatives ou nationales, sont généralement distribuées par des enseignes commerciales (réseaux de restaurants, d'hôtels ou de pétroliers...)

La pratique du « co-marquage » était jusqu'à peu en France réalisée par les systèmes de carte de type « privatif ». Depuis le 1^{er} octobre 2007, le Groupement des cartes bancaires « CB » a autorisé cette pratique pour la carte « CB ».

Le co-marquage doit être distingué du « co-badgeage », qui consiste pour un émetteur de carte bancaire à nouer une alliance avec différents réseaux de carte et à faire figurer leurs logotypes sur sa carte (Carte Bancaire, Visa, MasterCard, Moneo etc.).

Source : Rapport annuel 2008 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, www.observatoire-cartes.fr

4. Améliorer l'information et éclairer les choix des consommateurs en matière d'assurance

Dans le souci d'une toujours plus grande information du consommateur pour faciliter ses choix en matière de produits d'assurance, le CCSF a poursuivi ses travaux en ce qui concerne l'assurance emprunteur, ce qui a conduit notamment à la diffusion aux emprunteurs d'un crédit immobilier, par l'ensemble des acteurs bancaires et des assureurs, d'une fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur depuis juillet 2009. Par ailleurs, le CCSF s'est intéressé à l'application de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) ainsi qu'aux travaux de la commission de médiation d'AERAS. Le CCSF a également examiné le deuxième rapport annuel de l'Organisme pour le registre des intermédiaires en assurance (ORIAS).

Enfin, le CCSF a débuté des travaux sur les ventes dites concomitantes visant à une plus grande transparence de la distribution de certains produits d'assurance de dommages.

4.1 L'ASSURANCE EMPRUNTEUR : VERS UNE MEILLEURE INFORMATION ET UNE CONCURRENCE ACCRUE

Depuis sa création, le CCSF a accordé une attention importante au sujet de l'assurance emprunteur afin que le consommateur puisse disposer de l'information la plus pertinente possible et d'une offre tarifaire optimale. Ces éléments sont en effet essentiels pour éclairer le choix du consommateur et garantir une saine concurrence sur ce marché concerné.

Avant la réforme importante de la « déliaison » (cf. *infra* 1.5) qui interviendra dans le cadre de la transposition de la directive sur le crédit à la consommation de 2008, le CCSF a contribué, en 2008-2009, à l'élaboration et à la mise en place d'une fiche d'information standardisée concernant l'assurance emprunteur.

4.1.1 La définition de l'assurance emprunteur

Le contrat d'assurance emprunteur, souscrit en garantie d'un prêt, est accessoire au contrat de prêt. L'assurance emprunteur couvre généralement les risques de décès, d'invalidité, d'incapacité et, pour certains contrats, le risque de perte d'emploi. Il ne s'agit pas d'une assurance obligatoire au sens du *Code des assurances* ; cependant elle est, dans pratiquement tous les cas, exigée par l'établissement prêteur pour les crédits immobiliers.

L'assurance emprunteur protège à la fois l'emprunteur et l'établissement de crédit. En effet, en cas de mise en jeu de la garantie, le bénéficiaire des prestations versées par l'assureur n'est pas l'assuré, mais l'établissement de crédit.

Le *Code de la consommation* contient des dispositions relatives à cette garantie dans ses articles L. 312-9 pour le crédit immobilier et L. 311-12 pour le crédit à la consommation.

L'article L. 312-9 du *Code de la consommation*

Pour les crédits immobiliers, lorsque le prêteur offre à l'emprunteur ou exige de lui l'adhésion à un contrat d'assurance collective qu'il a souscrit en vue de garantir, en cas de survenance de risques particuliers (le plus souvent, décès, invalidité, incapacité) :

- soit le remboursement total ou partiel du montant du prêt restant dû,
- soit le paiement de tout ou partie des échéances dudit prêt.

Le contrat de prêt doit comprendre, en annexe, une notice énumérant les risques garantis et précisant toutes les modalités de la mise en jeu de l'assurance.

En outre, toute modification apportée ultérieurement à la définition des risques garantis ou aux modalités de la mise en jeu de l'assurance est inopposable à l'emprunteur qui n'y a pas donné son acceptation.

Le contrat d'assurance proposé au futur emprunteur est le plus souvent un contrat d'assurance collective, également appelé contrat groupe, soumis aux articles L. 140-1 et suivants du *Code des assurances*, à l'exception des articles L. 140-4 et L. 140-6. Dans ce cas, l'établissement de crédit a directement souscrit au profit de ses emprunteurs un contrat d'assurance, qui présente de nombreux avantages pour les emprunteurs (notamment des formalités d'adhésion simples et une mutualisation des risques, les risques étant répartis entre tous les emprunteurs ayant adhéré au contrat d'assurance de groupe) mais qui peut ne pas toujours prendre en compte la situation spécifique d'un emprunteur compte tenu de son âge, de son état de santé ou de sa profession.

L'emprunteur peut également, pour garantir son emprunt, recourir à une assurance individuelle (délégation d'assurance) pour autant que celle-ci présente les mêmes garanties que le contrat groupe. Cependant, l'établissement de crédit peut, dans le cadre

législatif actuel, refuser le recours de l'emprunteur à une assurance autre que son contrat groupe.

Depuis le 1^{er} octobre 2008, sauf si le prêteur exige l'adhésion à un contrat d'assurance collective, l'offre de prêt immobilier doit mentionner la possibilité pour l'emprunteur de souscrire une assurance équivalente à celle proposée par le prêteur, auprès de l'assureur de son choix (cf. *infra* 4.1.2)

La situation, notamment de santé, d'un futur emprunteur peut entraîner l'application des dispositions de la convention AERAS (cf. *infra* 4.2).

4.1.2 L'Avis du CCSF de 2006 et l'avancée de la loi Chatel

En 2005 et 2006, le CCSF avait analysé les difficultés rencontrées dans le fonctionnement de l'assurance emprunteur et était parvenu à un accord qui s'est traduit par un Avis en date du 6 avril 2006. Cet Avis mettait en exergue la nécessité d'améliorer la transparence et la lisibilité des informations communiquées à l'assuré, de renforcer le rôle d'information et de conseil de l'intermédiaire en assurance et d'accroître la concurrence sur le marché de l'assurance emprunteur, sans réduire la sécurité apportée à l'assuré et au prêteur.

À cet égard, le CCSF avait souligné l'intérêt de favoriser la possibilité pour l'emprunteur de choisir son assurance tout en appelant l'emprunteur à la

vigilance sur l'étendue de la couverture apportée, au-delà du seul aspect tarifaire, et en rappelant que l'assurance emprunteur constituait une garantie tant pour le prêteur que pour l'emprunteur.

S'inscrivant tout à fait dans ce sens, l'article 25 de la loi Chatel du 3 janvier 2008 a posé le principe en matière de crédits immobiliers selon lequel, sauf si le prêteur exerce son droit d'exiger l'adhésion à un contrat d'assurance collective, l'offre de crédit doit obligatoirement comporter une mention précisant que l'emprunteur peut souscrire, auprès de l'assureur de son choix, une assurance équivalente à celle proposée par le prêteur. Cette disposition a été codifiée à l'article L. 321-8 du *Code de la consommation* et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2008.

4.1.3 L'élaboration d'une fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur des prêts immobiliers

Les professionnels de la banque et de l'assurance ont, en collaboration avec la DGTPE, élaboré un modèle de fiche standardisée d'information sur l'assurance emprunteur qui vise à améliorer l'information du consommateur sur les conditions de l'assurance emprunteur et à accroître la comparabilité des offres d'assurance.

Le CCSF a été consulté sur un projet de fiche et il a confié, en octobre 2008, à la société Ipsos Marketing une enquête sur l'impact de cette fiche auprès de groupes de consommateurs.

Étude réalisée par Ipsos Marketing à la demande du CCSF sur la fiche assurance emprunteur

Après un état des lieux de la connaissance de l'assurance de prêt immobilier par les consommateurs, l'enquête de la société Ipsos Marketing a été faite dans le cadre de groupes de discussions réunissant six à huit participants et a porté tant sur l'accueil général de la fiche que sur sa forme et son contenu.

Les principales conclusions de l'étude présentée par Ipsos Marketing fin novembre 2008 sont les suivantes :

- le principe de la fiche est accueilli très favorablement mais certains aspects restent à mieux définir :
 - les conditions d'utilisation et de diffusion (fiche obligatoirement fournie ? document non contractuel ? incitation des pouvoirs publics à la diffusion de cette fiche ? fiche utilisée identique dans tous les établissements ?),
 - la forme du document : lisible, aéré et dynamique, c'est-à-dire inscrit dans une démarche de conseil ;
- plus précisément :
 - la fiche testée est perçue très positivement dans son principe en tant que document aidant le consommateur dans ses choix et lui permettant d'être mieux informé de ses droits et de ses devoirs ;

.../...

- les ménages expriment leur intérêt pour l'instauration d'une démarche d'information et de conseil de l'emprunteur sur un thème jugé opaque et confus : l'assurance de prêt immobilier. La fiche véhicule des valeurs fortes de transparence et d'aide à la décision du consommateur. Sa vocation d'instrument de comparaison et de mise en concurrence des acteurs du marché est validée par tous ;
- sur la forme, le choix d'un format court, recto verso, résumant les points clés à aborder lors de l'entretien assuré / assureur contribue au bon accueil de la fiche. En effet, celle-ci rompt avec certaines pratiques décriées en termes d'information du monde de l'assurance : complexe, abscons, illisible ;
- en ce qui concerne les données présentées dans la fiche, les ménages interrogés valident son contenu informatif même si le statut du document mérite d'être davantage défini (est-ce une proposition / simulation / devis, un contrat engageant le signataire ou bien une fiche de renseignement préalable à la constitution d'un dossier de prêt ?) ;
- les quelques améliorations attendues visent à rendre le document plus simple, plus facile et plus agréable à lire. Par ailleurs, les emprunteurs attendent de ce document qu'il constitue un cadre uniforme s'imposant à tous et donc de retrouver le même document chez l'ensemble des acteurs du marché afin de faciliter la comparaison ;
- même si les ménages n'envisagent pas forcément d'opter pour la délégation d'assurance, une fois cette fiche ancrée dans les pratiques, le document devrait permettre de clarifier la relation avec l'emprunteur et l'organisme, d'extraire l'assurance de l'ornière d'une solution imposée ;
- les ménages souhaitent que les pouvoirs publics veillent au bon usage du document et soient les garants de la bonne mise en œuvre de la démarche d'information et de conseil.

Source : Conclusions et recommandations, Ipsos Marketing — Novembre 2008

Le CCSF a approuvé, dans son principe, le projet de fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur, qui doit permettre d'améliorer l'information sur les garanties souscrites et accroître la comparabilité des offres. Il a suggéré que sa présentation soit améliorée, de manière à ce que le document soit plus simple, plus lisible et mieux articulé, et que des organismes tels que l'Institut d'éducation financière du public (IEFP) puissent relayer l'information auprès des consommateurs. En particulier, il convient que le consommateur soit bien informé du coût de son assurance.

Le CCSF a également noté avec satisfaction le statut purement informatif de ce document : à ce stade, la fiche standardisée n'a pas valeur d'un engagement contractuel.

À la suite de ces différentes consultations, Madame Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a annoncé, le 25 novembre 2008, plusieurs décisions et orientations de réforme en matière d'assurance emprunteur :

- l'engagement de tous les professionnels concernés de diffuser la fiche standardisée d'information sur

l'assurance emprunteur des prêts immobiliers en vue de généraliser son utilisation à compter du 1^{er} juillet 2009 ;

- la modification du *Code de la consommation* (article L. 312-9) afin d'organiser de façon équilibrée la « déliaison » entre l'assurance emprunteur et le prêt immobilier en 2010, c'est-à-dire le libre-choix de son assurance par l'emprunteur ;
- une amélioration de la transparence sur les prix de l'assurance emprunteur pour les crédits à la consommation par une information sur le coût exprimé en euros par mois.

En concertation avec les pouvoirs publics, les professionnels de la banque et de l'assurance se sont mobilisés pour améliorer la fiche en prenant en compte des remarques formulées par les consommateurs notamment sur l'emploi d'un vocabulaire adapté et plus compréhensible, et sur la définition des garanties.

Le CCSF a accueilli favorablement ces réformes tout en soulignant qu'il était nécessaire que les conditions de la « déliaison » soient contrôlées et sécurisées tant pour l'emprunteur que pour l'établissement prêteur.

4.1.4 Le suivi de la mise en place de la fiche d'information standardisée

Depuis le 1^{er} juillet 2009, tous les acteurs du secteur financier (établissements de crédit et acteurs de l'assurance) doivent remettre à l'occasion de toute proposition d'assurance emprunteur une fiche conforme au modèle type de la fiche d'information standardisée.

Le CCSF a recommandé que la fiche soit diffusée très largement et qu'elle soit notamment disponible sur tous les sites Internet des établissements prêteurs, des assureurs et des associations de consommateurs.

L'exemple chiffré est établi sur la base du cas d'un emprunteur type, et non pas par rapport au prêt effectivement demandé par le futur emprunteur. Il convient de noter qu'à compter du second semestre 2010, l'exemple chiffré devrait correspondre aux caractéristiques du prêt demandé par le futur emprunteur.

La fiche standardisée est notamment disponible sur les sites Internet du CCSF, de la convention AERAS, de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et sur www.lescledeslabanque.com, le site grand public de la Fédération bancaire française.

Début septembre 2009, le CCSF a constaté que l'ensemble des professionnels ont diffusé cette fiche dont le rôle essentiel est de fournir aux emprunteurs d'un crédit immobilier une information claire leur permettant une meilleure compréhension des garanties et une comparaison aisée des offres. Il ressort des documents transmis au secrétariat général du CCSF par la Fédération bancaire française, la Fédération française des sociétés d'assurances, le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances, la Fédération nationale des agents généraux d'assurances et la Chambre syndicale des courtiers d'assurances, que l'essentiel des fiches respectent le canevas de la fiche d'information standardisée. Presque toutes prévoient la signature du consommateur attestant que la fiche lui a été remise et mentionnent les éléments d'informations prévus à l'article L. 520-1 du *Code des assurances*¹.

À cet égard, le CCSF a pris acte de la possibilité d'intégrer, dans la fiche d'information standardisée sur l'assurance emprunteur, les obligations de formalisation de conseil en application de l'article susvisé.

Le CCSF a noté la volonté des professionnels de faire en sorte que cette fiche soit un outil à caractère pédagogique et suscite un échange entre le professionnel et le particulier. Il a rappelé l'importance qui s'attache à ce que l'ensemble des acteurs, professionnels mais aussi les associations de consommateurs, diffusent très largement l'information sur l'existence et le rôle de cette fiche.

4.1.5 Le projet de la « déliaison »

Dans le cadre du projet de loi portant réforme du crédit à la consommation transposant la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs, le *Code de la consommation* sera modifié afin d'assurer la « déliaison » de l'assurance emprunteur et du prêt immobilier.

Actuellement, l'article L. 312-9 dispose que le prêteur offre ou peut exiger de l'emprunteur l'adhésion à un contrat d'assurance collective qu'il a souscrit. L'article 17 du projet de loi prévoit « qu'un prêteur ne peut pas refuser en garantie un autre contrat d'assurance emprunteur dès lors que ce contrat présente un niveau de garantie équivalent au contrat d'assurance de groupe qu'il propose ». Cet article met ainsi fin à la possibilité pour le prêteur de refuser une assurance autre que celle qu'il avait proposée dès lors que cette assurance a le même niveau de garantie que le contrat groupe. Il est à noter que la « déliaison » se pratique déjà dans un secteur spécifique, celui des prêts et des assurances de la convention AERAS (cf. *infra*).

Et, à cet égard, le dispositif donne toute satisfaction.

¹ Les articles L. 520-1 et R. 520-1 et suivants du Code des assurances disposent qu'avant la conclusion d'un premier contrat d'assurance, l'intermédiaire en assurance doit notamment fournir au souscripteur éventuel des informations relatives notamment à son identité, à son immatriculation et aux procédures de recours et de réclamation, ainsi que, le cas échéant, à l'existence de liens financiers avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. L'intermédiaire doit également préciser les exigences et les besoins du souscripteur éventuel ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni quant à un produit d'assurance déterminé ainsi que différentes coordonnées en cas de recours. L'ensemble de ces informations doit être diffusé de manière claire.

ASSURANCE EMPRUNTEUR DES PRETS IMMOBILIERS AUX PARTICULIERS
FICHE STANDARDISEE D'INFORMATION

CE DOCUMENT N'A PAS DE VALEUR CONTRACTUELLE

1 – LE CONSEILLER

Nom : [à compléter]

N° ORIAS (s'il y a lieu) : [à compléter]

Raison sociale : [à compléter]

Adresse : [à compléter]

Tél : [à compléter]

2 – LE FUTUR ASSURE

Nom : [à compléter]

Prénom : [à compléter]

Né(e) le : [à compléter]

Lieu de résidence : [à compléter]

Activité exercée actuellement : [à compléter]

3 CARACTERISTIQUES DU PRET DEMANDE

Projet à financer : ☐ résidence principale ☐ résidence secondaire ☐ travaux ☐ investissement locatif [cocher la case correspondante] Montant : [à compléter] Durée du prêt : [à compléter]

Mode de remboursement du prêt : [cocher la case correspondante]

☐ Amortissable : une fraction du capital emprunté est remboursée chaque année

☐ In fine : le capital est remboursé à la fin du prêt

4 – VOS BESOINS EN MATIERE D'ASSURANCE EMPRUNTEUR

L'assurance emprunteur constitue une garantie à la fois pour le prêteur et l'emprunteur. Elle est un élément déterminant de l'obtention de votre prêt immobilier.

41 Eventail des garanties d'assurance [définitions à adapter selon le contrat de l'assureur]

La **garantie Décès** intervient en cas de décès de la personne assurée. Dans notre contrat, elle cesse au [75^{ème}]¹ anniversaire. La prestation est le remboursement au prêteur du capital assuré.

La **garantie Perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA)** intervient lorsque l'assuré se trouve dans un état particulièrement grave, nécessitant le recours permanent à une tierce personne pour exercer les actes ordinaires de la vie. Dans notre contrat, la garantie PTIA cesse au [60^{ème}]¹ anniversaire et au plus tard [au départ à la retraite]. La prestation est le remboursement au prêteur du capital assuré.

La **garantie Incapacité-Invalidité** intervient en cas d'incapacité ou d'invalidité, c'est-à-dire lorsque l'assuré est incapable d'exercer son activité professionnelle et toute autre activité pouvant lui procurer des revenus. Les prestations incapacité-invalidité sont plafonnées à [à compléter] euros par mois. Les indemnités sont versées par l'Assureur après un délai de [à compléter] jours après l'interruption de l'activité. Les prestations invalidité cessent au départ à la retraite. Notre prestation est : [cocher la case correspondante]

☐ forfaitaire (le montant qui vous sera versé correspond à [X %] [à compléter] de l'échéance du prêt)

☐ indemnitaire (le montant qui vous sera versé complète tout ou partie de votre perte de rémunération)

La **garantie Perte d'emploi** intervient en cas de chômage et lorsque l'assuré perçoit une allocation de chômage versée par le Pôle Emploi (ex Assedic) ou un organisme assimilé. Elle est accordée, après une période de franchise de [6] mois¹ pour une durée totale maximale cumulée de [24] mois¹, quelle que soit la durée totale du prêt. La garantie Perte d'emploi prend fin au plus tard au [60^{ème}]¹ anniversaire de l'assuré. Notre prestation est : [cocher la case correspondante] :

☐ forfaitaire (le montant qui vous sera versé correspond à [X %] [à compléter] de l'échéance du prêt)

☐ indemnitaire (le montant qui vous sera versé complète tout ou partie de votre perte de rémunération)

Les garanties sont détaillées dans la notice du contrat d'assurance emprunteur qui seule a valeur contractuelle.

Lors de nos échanges, nous avons évoqué les risques liés au non-remboursement total ou partiel de votre prêt, en cas de décès/perde totale et irréversible d'autonomie (PTIA), ou en cas de problème de santé vous privant de l'exercice de votre activité :

☐ oui ☐ non [cocher la case correspondante]

Les garanties proposées, les modalités de paiement des cotisations et leur évolution éventuelle ont également été évoquées :

☐ oui ☐ non [cocher la case correspondante]

42 Niveau de couverture

Vous êtes : ☐ emprunteur ☐ co-emprunteur ☐ caution [cocher la case correspondante]

Vous souhaitez assurer [XX%] [à compléter] du capital emprunté.

(1) Variable selon les contrats

Compte tenu de votre situation, vous envisagez de souscrire les garanties suivantes : (à adapter selon les assureurs) [cocher la ou les cases correspondantes]

- ☐ Décès
- ☐ Perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA)
- ☐ Incapacité, invalidité
- ☐ Perte d'emploi

5 LA SOLUTION D'ASSURANCE PROPOSÉE

Compte tenu des besoins que vous avez exprimés, nous vous proposons d'adhérer /souscrire au contrat d'Assurance [nom du produit] [nom de la ou les Entreprises d'assurance], [nom de la formule si formule]

Nous vous proposons d'assurer [y%] [à compléter par l'intermédiaire] du capital emprunté avec les garanties suivantes (voir point 4.1 ci-dessus) (à adapter selon les assureurs) :

- ☐ Décès
- ☐ Perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA)
- ☐ Incapacité, invalidité
- ☐ Perte d'emploi

6 – REMARQUES IMPORTANTES

Aussi précis que soient les informations et les conseils qui vous ont été donnés, il est **très important** que vous **lisiez attentivement la notice de votre contrat d'assurance emprunteur** qui vous sera remise au moment de votre adhésion/souscription. **Cette notice constitue le document juridique contractuel exprimant les droits et obligations de l'assuré et de l'assureur.**

Nous attirons votre attention sur les paragraphes de la notice consacrés notamment aux risques exclus, à la durée d'adhésion/ souscription de votre contrat, aux délais de carence (période durant laquelle l'assuré ne peut pas demander la mise en œuvre de la garantie), de franchise (période durant laquelle le sinistre reste à la charge de l'assuré), aux définitions des garanties, ainsi qu'à leur motif et date d'expiration.

Nous insistons sur **l'importance de la précision et de la sincérité des réponses apportées au questionnaire** d'adhésion/ souscription au contrat d'assurance emprunteur, y compris la partie questionnaire médical. Une fausse déclaration intentionnelle entraînerait la nullité du contrat et la déchéance de la garantie : les échéances ou le remboursement du capital restant dus seraient alors à votre charge ou à celle de vos héritiers.

EXEMPLE TYPE DE COUT ASSOCIE A LA SOLUTION D'ASSURANCE PROPOSÉE

Pour un prêt garanti à 100 % de 100 000 € remboursable sur 20 ans par mensualités constantes, contracté au taux d'intérêt fixe de 5 % hors assurance, par une personne âgée de 45 ans et pour une garantie décès, perte totale et irréversible d'autonomie, invalidité et incapacité, et une prestation forfaitaire de [XX %] de la mensualité.

La cotisation **mensuelle** d'assurance est de [à compléter] euros la première année, soit [X,XX%] [à compléter] du capital [initial / restant dû] (à définir selon contrat). Cette cotisation est : [à titre illustratif à compléter par chaque assureur] [cocher la case correspondante] :

- ☐ constante
- ☐ non constante : ☐ dégressive annuellement ou ☐ progressive annuellement
OU ☐ variable en fonction de [à compléter]

Ce tarif est ☐ garanti pendant toute la durée du prêt
☐ révisable dans les conditions suivantes [à compléter]

Le coût total de l'assurance emprunteur sur la durée du prêt est aujourd'hui de [à compléter] euros incluant le montant des éventuels frais annexes liés à l'assurance (frais de dossier,). Il s'agit d'un **tarif indicatif avant examen du dossier et du questionnaire médical** par le service médical de l'assureur et hors cas de surprime. Lorsqu'une personne présente un risque aggravé de santé, les garanties et le tarif doivent être adaptés. Dans ce cas, les dispositions de la convention AERAS, s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé, sont appliquées (cf. www.aeras-infos.fr)

===== FICHE REMISE LE [date à compléter] =====

[Mention CNIL à définir par chaque professionnel]. A titre illustratif :

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les données du présent document sont collectées afin de répondre à votre demande d'information concernant l'assurance-emprunteur.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification auprès du service [YY] de notre établissement.

4.2 L'APPLICATION DE LA CONVENTION AERAS ET LES TRAVAUX DE SA COMMISSION DE MÉDIATION

4.2.1 Les principales caractéristiques de la convention AERAS

Compte tenu de l'importance majeure que représente l'accès au crédit, les pouvoirs publics ont mené depuis le début des années quatre-vingt-dix une réflexion sur les difficultés rencontrées par les personnes placées en situation de risque aggravé de santé dans leurs démarches pour obtenir un crédit et une assurance emprunteur garantissant le remboursement de ce crédit.

En effet, l'assurance emprunteur est un élément déterminant de l'accès au crédit. Si elle n'est pas une obligation légale, elle est requise par le banquier

La notion de risque aggravé

On parle généralement de risque aggravé quand le risque de voir se produire l'événement garanti (invalidité ou décès) pour une personne déterminée est statistiquement supérieur à celui d'une population de référence. Ainsi, pour l'assurance décès, le risque aggravé peut être défini comme une espérance de vie réduite par rapport à la population des emprunteurs du groupe.

La notion de risque aggravé est utilisée par les assureurs pour trois grandes catégories de personnes : celles qui exercent des professions particulières, celles qui pratiquent des sports à risques et celles qui sont atteintes d'une maladie.

Dans ce dernier cas, on parle alors de « **risque aggravé de santé** ». Le risque de santé peut aussi être « aggravé » par l'âge de l'assuré, son surpoids, ou son comportement dans la vie quotidienne (tabagisme par exemple).

Une personne présentant un risque aggravé de santé peut, dans la plupart des cas, être assurée, mais très souvent moyennant une surprime, c'est-à-dire un supplément de cotisation d'assurance correspondant au surcroît de risque (par rapport à une population de référence) que court l'assureur en acceptant ce dossier.

source : <http://www.aeras-infos.fr>

pour pratiquement toutes les opérations d'emprunt immobilier. Or, en cas d'affection médicale grave présente ou passée, en raison de la nature du risque ou de sa probabilité de réalisation, l'assurance de l'emprunt peut être difficile, voire impossible à obtenir.

Aussi, différentes mesures ont été prises au cours des dix dernières années par les pouvoirs publics et les professionnels de la banque et de l'assurance en France pour favoriser l'assurabilité des emprunteurs présentant un risque aggravé de santé. Ces mesures innovantes ont été prises dans un cadre conventionnel associant l'État, les représentants des banques et des assurances ainsi que des représentants d'associations de malades et d'associations de consommateurs.

Deux conventions successives ont été signées, la convention Belorgey en 2001 et la convention AERAS le 6 juillet 2006 après négociation entre les fédérations professionnelles de la banque et de l'assurance, les associations représentant les malades et les consommateurs, et l'État représenté par les ministres de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, d'une part, de la Santé, d'autre part. Les dispositions de la convention AERAS ont reçu une consécration législative avec la loi n° 2007-131 du 31 janvier 2007 relative à l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.

La convention AERAS a apporté des améliorations par rapport à la convention précédente. En particulier, l'encours de crédit maximal pour le troisième niveau, c'est-à-dire les situations entrant dans la catégorie de risques les plus élevés et nécessitant le recours à un pool d'assurance des risques très aggravés, a été relevé de 200 000 à 300 000 euros, la durée d'instruction des demandes d'assurance et de prêt est encadrée dans un délai total de cinq semaines, les devis d'assurance sont possibles même en l'absence de projet ferme et un mécanisme d'écêtement des surprimes sous conditions de ressources a été mis en place par les professionnels.

La convention est entrée en vigueur le 6 janvier 2007 pour une période de trois ans. Le législateur a prévu (loi du 31 janvier 2007 précitée) qu'un rapport d'évaluation de la convention serait établi à mi-parcours de son application. Ce rapport a été transmis au Gouvernement et au Parlement en septembre 2008.

La convention a pour objet de faciliter, dans toute la mesure du possible, l'accès à l'assurance et au crédit des personnes présentant un risque aggravé de santé.

Certaines personnes peuvent ainsi être assurées, selon le cas, sans exclusion de garantie ni surprime, ou avec une surprime d'assurance correspondant au surcroît de risque.

La convention traite du processus d'instruction des demandes d'emprunt, notamment en termes de délai, de la couverture des risques décès et invalidité, du traitement des données médicales personnelles nécessaires à l'analyse des risques mais aussi de la nécessité de la diffusion de l'information sur l'existence de la convention et ses dispositions.

Le champ d'application de la convention AERAS

La convention AERAS concerne les personnes présentant un risque aggravé de santé, notamment les personnes malades ou ayant été malades, pour les crédits immobiliers et professionnels d'un montant maximum de 300 000 euros et les crédits à la consommation affectés d'un montant maximum de 15 000 euros.

La convention porte sur la couverture du risque de décès et d'invalidité.

Les futurs emprunteurs peuvent, pour cette assurance emprunteur, s'adresser à un assureur de leur choix ou à leur banque et l'établissement de crédit s'engage à accepter une assurance individuelle présentée par le candidat à l'emprunt, offrant un niveau de garantie équivalent à celui du contrat de groupe qu'il propose.

La convention a prévu trois niveaux d'examen de la demande d'assurance :

- premier niveau qui correspond à un risque standard où seule est faite l'analyse du questionnaire de santé ;
- deuxième niveau où la demande fait l'objet d'un réexamen individualisé ;
- troisième niveau ou « *pool* des risques très aggravés » qui nécessite un examen de la demande par un *pool* de réassureurs.

Par ailleurs, il est prévu un mécanisme d'écarternement des surprimes d'assurance pour les prêts immobiliers liés à l'acquisition d'une résidence principale et pour les prêts professionnels sous conditions de ressources, dès lors que la prime d'assurance excède 1,5 point dans le taux effectif global de l'emprunt.

À cet égard, une série d'initiatives ont été prises parmi lesquelles :

- les pouvoirs publics ont créé un site Internet dédié à AERAS (<http://www.aeras-infos.fr>) ;
- la Ligue contre le cancer a développé une ligne téléphonique spécifique pour l'accompagnement et l'information pour le droit à l'emprunt et à l'assurabilité (AIDEA – accompagner pour emprunter 0 810 111 101), tout comme le Collectif inter-associatif sur la santé (CISS – ligne Santé Info Droits 0 810 004 333) ;
- après le mini-guide de la FBF, la FFSA a publié un dépliant sur la convention AERAS. La FBF a souhaité renforcer l'information par la mise en place, à partir de juillet 2009 dans les lieux d'accueil de toutes les agences bancaires, d'une affichette standardisée d'information sur la convention AERAS indiquant notamment les coordonnées téléphoniques AERAS de la banque.

Trois instances de suivi ont été créées : la commission de suivi et de proposition, présidée par Monsieur Belorgey, conseiller d'État, qui est chargée de veiller à la bonne application de la convention et de faire des propositions d'amélioration, la commission de médiation, présidée par Monsieur Constans, médiateur des ministères de l'Économie et du Budget, président du CCSEF, qui est chargée d'examiner les réclamations individuelles concernant le respect du dispositif conventionnel, et la commission des études et recherches présidée par le Dr Asselain, chef du service de biostatistiques de l'Institut Curie, qui est chargée de recueillir des données statistiques sur la morbidité et la mortalité² des pathologies liées à la convention AERAS afin d'améliorer la tarification de l'assurance emprunteur.

4.2.2 Le rapport d'étape de la commission de suivi

Un premier rapport d'évaluation, prévu par la loi du 31 janvier 2007, a été établi au 1^{er} juillet 2008.

La commission de suivi a défini des indicateurs pour évaluer chacun des engagements de la convention. Les premiers enseignements de l'évaluation montrent que la notoriété de la convention auprès du public a fortement progressé (un sondage de la FBF indique que près d'un Français sur trois connaît la convention).

² La morbidité, qui concerne les pathologies, est le rapport entre le nombre des malades et celui d'une population. La mortalité est le rapport du nombre des décès à l'effectif moyen de la population durant une période donnée.

Quelques chiffres sur l'assurance emprunteur et le risque aggravé de santé

En 2007, les sociétés d'assurance ont reçu 4,3 millions de demandes d'assurance emprunteur.

10 %, soit 431 028 dossiers, concernaient un risque aggravé de santé.

Répartition des demandes avec risque aggravé de santé

(état de la demande à fin 2007)

Demandes en attente	10 435	2,4 %
Demandes sans suite de l'assuré	8 060	1,9 %
Demandes ayant conduit à une proposition d'assurance (procédure de niveau 1 ou 2)	399 279	92,6 %
Présentation au <i>pool</i> des risques très aggravés	7 279	1,7 %
Demandes ne pouvant être transmises au <i>pool</i> et sans proposition	5 975	1,4 %
Total	431 028	100,0 %

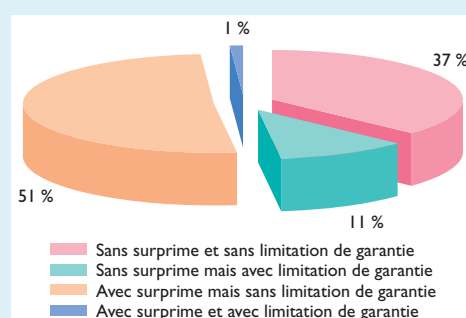
324 597 propositions d'assurance ont été acceptées
par les emprunteurs : 100 % comportent une couverture
décès et 71 % une couverture invalidité.

Sur les 7 279 dossiers transmis au niveau 3 (c'est-à-dire au *pool* des risques très aggravés auquel participent
également les réassureurs), 20 % ont fait l'objet d'une proposition d'assurance.

Les surprimes sont, dans plus de 85 % des cas, inférieures à 100 % du tarif standard, les taux les plus élevés
supérieurs à 300 % du tarif de groupe ne représentant que 0,6 % des demandes de garanties invalidité.
Le dispositif d'écèlement, plafonnant l'assurance à 1,5 point dans le taux effectif global de l'emprunt,
a bénéficié à 570 emprunteurs sur neuf mois.

Source des données : Rapport d'évaluation à mi-parcours de l'application de la convention AERAS – éléments chiffrés communiqués par la FFSA

G1 Répartition des propositions faites en termes de couverture du risque de décès



Source : FFSA – Réalisation : CCSF

Le rapport met en évidence les lignes de force de la convention : la connaissance de la convention par le public, l'implication de toutes les parties signataires dans sa mise en œuvre, l'automatisme de son application pour tous les dossiers déposés dans les banques, un dispositif de médiation connu et efficace, un taux d'assurance décès élevé, un suivi statistique efficace.

La commission de suivi a formulé des pistes d'amélioration qui portent sur la poursuite et la personnalisation de l'effort d'information, l'amélioration de la comparabilité des propositions d'assurance, l'évaluation du taux de satisfaction des demandes d'assurance par rapport aux propositions d'assurance, la détermination du nombre de prêts AERAS et une meilleure prise en compte du risque invalidité.

À l'occasion de la présentation publique des conclusions du rapport, la ministre de l'Économie et

la ministre de la Santé ont annoncé notamment la mise en place d'un observatoire d'analyse des risques, qui devrait pouvoir être opérationnel dès 2010.

Le CCSF s'est félicité du rapport d'étape de la commission de suivi de la convention AERAS et de la bonne implication de tous les partenaires, banquiers et assureurs, associations de consommateurs et de malades et État dans sa mise en œuvre. Il a noté les bons résultats statistiques et les pistes d'amélioration proposées.

4.2.3 Le bilan 2008 de la commission de médiation

4.2.3.1 Le rôle de la commission de médiation

La convention AERAS a institué non pas un médiateur mais une commission de médiation composée de quatre membres titulaires et de quatre membres

suppléants, représentant les professionnels et les associations. La Commission est présidée par une personne désignée par les ministres chargés de l'économie et de la santé. Le secrétariat de la Commission est tenu par l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM).

La commission de médiation est chargée d'examiner les réclamations individuelles qui lui sont adressées par des candidats à l'emprunt dans le cadre de l'application de la convention AERAS. Selon les termes de la convention, la Commission prend toute disposition de nature à favoriser un règlement amiable et diligente des dossiers dont elle est saisie, notamment par des recommandations transmises aux parties concernées. Elle favorise en tant que de besoin le dialogue entre le spécialiste de la pathologie, qui suit médicalement le candidat à l'emprunt, et le médecin conseil de l'assureur.

Les coordonnées de la commission de médiation figurent sur tous les documents relatifs à la convention AERAS ainsi que sur les notifications d'assurance ou dans les courriers adressés par les établissements de crédit. La Commission peut être saisie par écrit (adresse : 61 rue Taitbout – 75009 Paris) et par courriel (aeras.mediation@acam-france.fr).

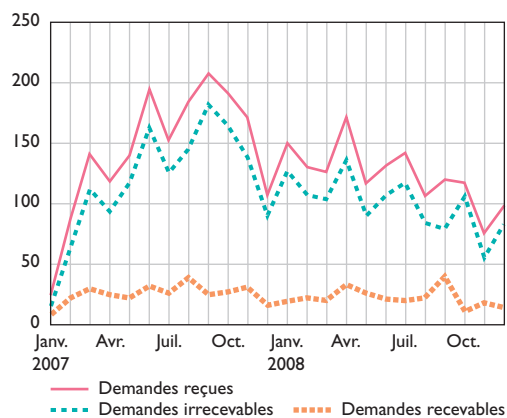
4.2.3.2 Le rapport annuel 2008 de la commission de médiation

Le CCSF a examiné le rapport annuel 2008 de la commission de médiation AERAS.

La commission de médiation a reçu, en 2008, 1 486 demandes, contre 1 717 en 2007. La Commission reçoit de nombreuses demandes irrecevables (80 % des demandes reçues) et rappelle son champ de compétences car elle n'est pas une instance d'appel par rapport,

G2 Évolution des demandes de médiation

(en nombre)



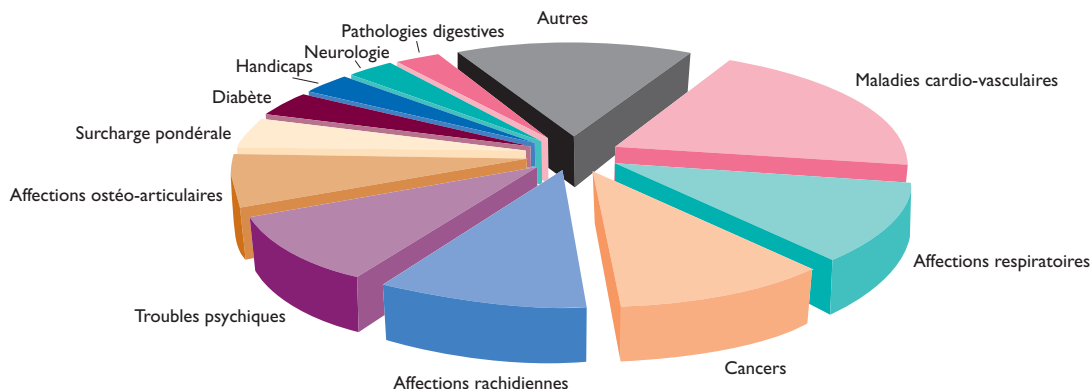
Source : Rapport d'activité 2008 de la Commission de médiation AERAS

par exemple, aux limitations de garanties ou surprimes d'assurance emprunteur. La réduction des demandes irrecevables (- 15 %) a été un résultat important de l'année 2008, consécutive aux actions menées pour réduire le nombre des courriers adressés par erreur à la Commission ou hors de son champ de compétence.

L'analyse par critères des demandes de médiation met en avant les caractéristiques suivantes :

- en termes de répartition selon les âges, une nette majorité des demandeurs (63 %) a moins de 50 ans ;
- les pathologies les plus représentées sont respectivement les maladies cardio-vasculaires, les affections respiratoires, les cancers et les affections rachidiennes ;
- les emprunts concernés sont essentiellement des prêts immobiliers d'un montant compris entre 50 000 et 200 000 euros.

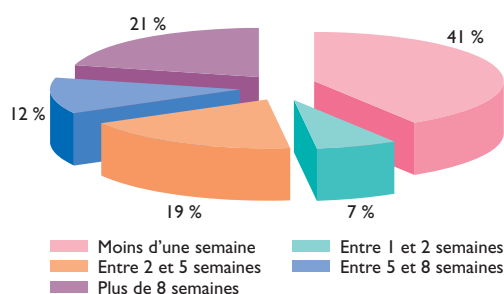
G3 Pathologies déclarées



Source : Rapport d'activité 2008 de la Commission de médiation AERAS

En 2008, 335 médiations ont été réalisées, soit 37 % de plus que l'année précédente. Sur ces 335 médiations, 139 ont donné lieu à une lettre d'information détaillée et 196 ont fait l'objet d'une médiation approfondie ayant abouti à donner satisfaction en tout ou en partie aux intéressés dans 66 % des cas, au lieu de 60 % en 2007.

G4 Délais de traitement des demandes de médiation recevables



Source : Rapport d'activité 2008 de la Commission de médiation AERAS

Les demandes adressées à la commission de médiation donnent lieu à un traitement dans des délais très serrés et, ainsi, 41 % des demandes sont traitées dans un délai inférieur à une semaine.

Au-delà du règlement des litiges individuels, la Commission contribue à améliorer le fonctionnement de la convention en coopération avec les professionnels et les associations puisqu'à partir de l'observatoire que constitue la commission de médiation, il est possible d'améliorer la prévention des conflits en favorisant les échanges avec les professionnels de l'assurance ou du secteur bancaire.

Ainsi, en 2008, outre la poursuite de travaux initiés en 2007 portant notamment sur la réduction des demandes irrecevables et des délais de traitement par les établissements, la Commission a conduit des réflexions sur les conditions d'instruction des demandes par les assureurs et les établissements de crédit. La Commission s'est intéressée en particulier au défaut de notification de décisions d'assurance, à la durée effective de validité des propositions d'assurance (la convention AERAS fixe cette durée à quatre mois) et à la conservation et l'utilisation des données relatives à des questionnaires de santé antérieurs.

4.3 EXAMEN DU BILAN ANNUEL DE L'ORIAS

L'Organisme pour le Registre des intermédiaires en assurance (ORIAS) a été créé en application

de la directive européenne n° 2002/92/CE du 9 décembre 2002 concernant l'intermédiation en assurance. La directive a été transposée en droit français par la loi n° 2005-1564 du 15 décembre 2005, le décret n° 2006-1091 du 30 août 2006 et divers arrêtés.

Cette directive instaure l'immatriculation obligatoire de tous les intermédiaires d'assurance sur un registre unique dans chaque pays de l'Union européenne. Cette immatriculation est subordonnée à un certain nombre de conditions de compétence professionnelle, d'honorabilité, de garantie financière et de responsabilité civile professionnelle. Ainsi, la directive concernant l'intermédiation en assurance renforce la protection du consommateur tout en créant les conditions d'un exercice homogène de l'intermédiation en Europe.

L'ORIAS, mis en place le 31 janvier 2007, est chargé d'assurer la tenue du registre des intermédiaires et sa mise à jour permanente. Créé sous la forme d'une association de loi de 1901, l'ORIAS regroupe les représentants de la Chambre syndicale des courtiers d'assurances (CSCA), de la Fédération bancaire française (FBF), de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA), de la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF), de la Fédération nationale des syndicats d'Agents généraux d'assurances (AGEA) et du Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA). Au niveau national, un recensement non obligatoire existait depuis 1989 par l'Association de la liste des courtiers en assurance (ALCA) et l'ORIAS en a pris la suite.

L'article L. 512-1 du *Code des assurances* établit le caractère obligatoire de l'inscription au Registre des intermédiaires pour tous les intermédiaires en assurance. Le défaut d'inscription est pénalement sanctionné pour les intermédiaires, et les entreprises d'assurance ont obligation de ne recourir qu'à des intermédiaires immatriculés à l'ORIAS, sauf pour les intermédiaires européens exerçant dans le cadre des procédures de libre prestation de service ou de libre établissement.

L'ORIAS est financé par les frais d'inscription annuels versés par les intermédiaires (50 euros à ce jour). Par ailleurs, l'ACAM et l'ORIAS entretiennent des relations de coopération et l'ACAM peut demander, dans le cas de ses enquêtes, la levée du secret professionnel pour toutes les informations détenues par l'ORIAS.

Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance ?

Conformément à l'article L. 511-1 du *Code des assurances* :

- est un intermédiaire d'assurance ou de réassurance toute personne qui, contre rémunération, exerce une activité d'intermédiation en assurance ou en réassurance ;
- l'intermédiation en assurance ou en réassurance est l'activité qui consiste à présenter, proposer ou aider à conclure des contrats d'assurance ou de réassurance ou à réaliser d'autres travaux préparatoires à leur conclusion.

En revanche, n'est pas considérée comme de l'intermédiation en assurance ou en réassurance l'activité consistant exclusivement en la gestion, l'estimation et la liquidation des sinistres.

En outre, cette obligation d'inscription ne s'applique pas aux personnes physiques salariées d'une entreprise d'assurance, d'un intermédiaire d'assurance ou de réassurance.

Sont exclues de la qualification d'intermédiaire en assurance (article R 513-1 du *Code des assurances*), les personnes offrant des services d'intermédiation en assurance de manière accessoire à leur activité professionnelle principale, ainsi que leurs salariés, lorsque les contrats d'assurance répondent à l'ensemble des caractéristiques suivantes :

- requérir uniquement une connaissance de la couverture offerte ;
- ne pas être un contrat d'assurance sur la vie ;
- ne pas comporter de couverture de la responsabilité civile ;
- constituer un complément à un produit ou service et couvrir :
 - soit le risque de mauvais fonctionnement, de perte, y compris le vol, ou d'endommagement des biens,
 - soit l'endommagement ou la perte, y compris le vol de bagages et les autres risques liés à un voyage même si l'assurance couvre la vie ou la responsabilité civile, à la condition que cette couverture soit accessoire à la couverture principale relative aux risques liés à ce voyage ;
- requérir une prime annuelle ne dépassant pas 500 euros et d'une durée totale, reconductions éventuelles comprises, inférieure à cinq ans.

Par exemple, un commerçant peut proposer une assurance-vol pour un téléphone mobile ou une assurance-annulation de voyages sans être considéré comme un intermédiaire en assurance.

Les catégories d'inscriptions sont les suivantes :

- courtier d'assurance et de réassurance,
- agent général d'assurance,
- mandataire d'assurance,
- mandataire d'intermédiaire d'assurance.

Le cumul d'inscriptions est possible, un intermédiaire pouvant, par exemple, être selon les produits proposés, agent général et courtier. Sur les 12 000 agents généraux d'assurance, plus de 6 500 sont également courtiers. Ce sont les intermédiaires qui, lors de leur inscription, choisissent leur catégorie d'inscription.

Les sociétés d'assurances ne peuvent faire appel qu'à des intermédiaires immatriculés à l'ORIAS. Elles sont tenues de vérifier l'immatriculation des intermédiaires auxquels elles recourent (article L. 512-2 du *Code des assurances*).

Les conditions d'inscription visent à offrir une sécurité aux consommateurs, l'ORIAS procédant à des vérifications de respect des obligations en termes :

- d'honorabilité et de capacité professionnelle des dirigeants de l'intermédiaire ;
- de faculté à mettre en œuvre une assurance de responsabilité civile professionnelle ;
- de faculté à mettre en œuvre une garantie financière, si l'intermédiaire encaisse des fonds.

L'inscription de l'intermédiaire à l'ORIAS est matérialisée par la présence sur le site Internet de l'ORIAS et par un numéro de huit chiffres que l'intermédiaire doit mentionner sur toutes ses correspondances et publicités.

Lors du renouvellement annuel de son inscription, l'intermédiaire doit fournir une nouvelle attestation d'assurance de responsabilité civile professionnelle et, selon sa situation, la preuve de la continuité du mandat, l'attestation de garantie financière (par exemple, sous la forme d'une caution bancaire) et le paiement des frais d'inscription.

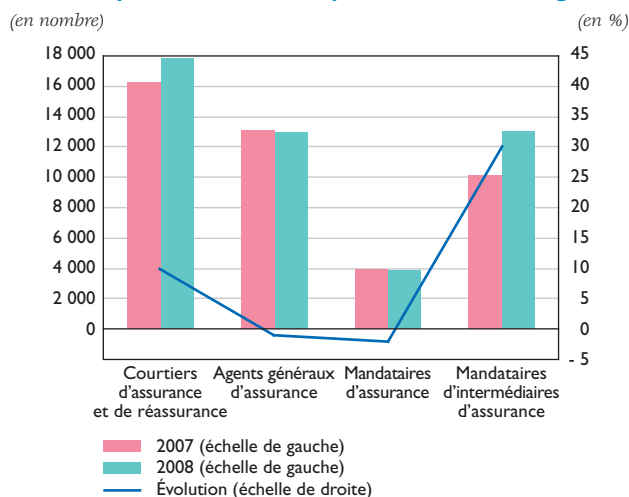
Le panorama des intermédiaires en assurance présente une grande diversité d'acteurs économiques : courtiers, réseaux des agents généraux, bancassurance, réseaux de distribution du crédit, banques, pompes funèbres, concessionnaires automobiles, clubs de football....

Intermédiaires	2007	2008	Variation (en %)
Nombre d'intermédiaires (= nombre de structures juridiques)	37 115	40 734	+ 10
Nombre total d'inscriptions	43 308	47 731	+ 10

En ce qui concerne les mandataires d'intermédiaires d'assurance, 70 % exercent l'intermédiation en assurance à titre accessoire et 44 % de ces intermédiaires réalisant cette activité accessoire sont des intervenants dont l'activité INSEE est « commerce et réparation d'automobiles et de motocycles ».

Lors de la présentation de ce bilan, le CCSF a relevé l'importance de l'existence de ce registre pour la protection et l'information du consommateur.

G5 Répartition des inscriptions selon la catégorie



Source : Rapport annuel 2008 de l'ORIAS
Réalisation : CCSF

Ainsi, les intermédiaires doivent disposer à tout moment d'une responsabilité civile professionnelle ; par conséquent, l'inscription à l'ORIAS donne au consommateur une certitude de pouvoir mettre en œuvre une assurance de responsabilité civile *via* le mandat pour les agents et mandataires ou directement pour les courtiers. De plus, les assureurs de responsabilité civile ainsi que les garants financiers doivent informer l'ORIAS en cas de cessation des garanties. De même, les entreprises qui mandatent doivent informer l'ORIAS de la cessation du mandat. Dans ces cas, l'ORIAS peut radier les intermédiaires concernés du registre.

4.4 GROUPE DE TRAVAIL EN COURS SUR LES VENTES CONCOMITANTES

En juin 2009, le CCSF a entamé des travaux sur les ventes concomitantes qui concernent la proposition de vente sur un même lieu et avec des avantages tarifaires de plusieurs produits financiers à l'occasion d'une démarche d'achat initiée par le consommateur sur un premier produit. Il ne s'agit pas d'une vente liée ou subordonnée (lesquelles sont interdites), chacun des produits pouvant être vendu séparément.

Ainsi, à l'occasion de l'achat d'une voiture, il peut être proposé un crédit automobile et une assurance automobile. De même, à l'occasion de la souscription d'un crédit immobilier, il peut être proposé une assurance multirisques habitation (MRH).

Une première réunion s'est tenue fin juin 2009 pour discuter de la problématique sur la base d'une présentation faite par la Fédération nationale des syndicats d'agents généraux d'assurances. Devant la multiplicité des enjeux, le CCSF a décidé de demander à son secrétariat général de réaliser une mise à plat des textes et des pratiques en termes d'identification des acteurs et d'application du devoir de conseil. Ce travail d'inventaire devrait permettre ensuite au CCSF de décider de l'opportunité de poursuivre des travaux dont l'objectif pourrait être d'analyser les mesures les plus adéquates pour favoriser la bonne information et un choix éclairé du consommateur sur chacun des produits qui lui sont proposés dans le cadre d'une vente concomitante.

Consultation du site de l'ORIAS (www.orias.fr)

Ce site est consultable par tout public.

Une recherche peut être faite par nom ou par numéro d'immatriculation.

Le site permet de connaître, pour un intermédiaire donné :

- le nom ;
- l'adresse ;
- le numéro d'immatriculation ;
- la catégorie ;
- le statut (personne physique ou morale) ;
- le numéro SIREN éventuellement ;
- la nature de l'activité d'intermédiation, précisant s'il s'agit d'une activité principale ou accessoire ;
- l'information sur la possibilité ou pas de recevoir des fonds.

Il est rappelé que l'inscription de l'intermédiaire à l'ORIAS est matérialisée par la présence sur le site Internet de l'ORIAS et par un numéro de huit chiffres que l'intermédiaire doit mentionner sur toutes ses correspondances et publicités.

Lors de la recherche d'un intermédiaire sur le site, il convient de prêter attention à la différence entre nom commercial et dénomination sociale, l'intermédiaire pouvant exercer son activité sous l'un et être enregistré sous l'autre. Par ailleurs, un commerçant peut proposer une assurance sans être inscrit à l'ORIAS quand il s'agit d'une activité accessoire et que le contrat d'assurance répond à certaines caractéristiques (cf. encadré « Qu'est-ce qu'un intermédiaire d'assurance? »).

**5. Assurer un suivi
des textes et des pratiques
dans le domaine de l'assurance
au regard des besoins
des consommateurs**

Le CCSF a poursuivi en 2008 et 2009 ses travaux visant à s'assurer de l'adéquation des textes ainsi que des pratiques dans les domaines de l'assurance avec les besoins des consommateurs. Ainsi, le CCSF a réuni un groupe de travail visant à établir un bilan et des propositions concernant l'application de l'article 4 de la loi Évin sur la sortie de l'assurance complémentaire de groupe pour les salariés partant en retraite.

Par ailleurs, le CCSF a examiné les bilans 2008 de l'assurance automobile et de l'assurance multirisques habitation. À ces occasions, il a réalisé un suivi de ses précédents Avis dans ces domaines.

5.1 LE BILAN DE VINGT ANS D'APPLICATION DE L'ARTICLE 4 DE LA LOI ÉVIN

À la demande du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et afin d'établir un bilan de l'application de l'article 4 de la loi 89-1009 du 31 décembre 1989 (dite loi Évin), après 20 ans d'application, le CCSF a réuni un groupe de travail pendant près d'un an (de mai 2008 à février 2009) associant à ses membres d'autres professionnels de l'assurance – le Centre technique des institutions de prévoyance (CETIP) et la Fédération nationale de la mutualité française (FNMF) – ainsi que des représentants de la DGTPE et de la direction de la Sécurité sociale. À l'issue de ce travail, le CCSF en réunion plénière a approuvé le 8 avril 2009 un Avis présentant la position et les propositions du Comité sur ce sujet.

5.1.1 Le bilan de la situation

5.1.1.1 Qu'est-ce qu'un contrat collectif obligatoire ?

Les contrats collectifs obligatoires dans le domaine de la santé, mentionnés par la loi Évin, sont proposés pour une catégorie homogène de salariés, sur la base d'une convention dans le cadre d'une entreprise ou d'un accord collectif de branche, à la suite d'une ratification par la majorité des intéressés d'un projet proposé par le chef d'entreprise ou par décision unilatérale de l'employeur.

Les dispositions s'appliquent aux opérations ayant pour objet la couverture des risques liés à la maladie/la maternité, l'incapacité/l'invalidité, le chômage ou le décès. Ces accords organisent une solidarité au niveau de l'entreprise ou de la branche professionnelle, dont les éléments ont été fixés par la loi : si l'organisme assureur (mutuelle régie par le *Code de la mutualité*, institution de prévoyance régie par le *Code de la Sécurité sociale* ou entreprise d'assurance régie par le *Code des assurances*) est libre d'accepter ou de refuser le groupe de salariés et de déterminer le tarif, il ne peut opérer de sélection médicale ou refuser de prendre en charge des risques dont la réalisation trouverait son origine dans l'état de santé antérieur de l'assuré, et tous les assurés cotisent au même taux et sur la base de la même assiette¹.

¹ Cette règle n'est pas exclusive de l'adhésion des ayants droit (conjoint et enfants) si le contrat le prévoit.

Article 4 de la loi Évin

Art. 4. – Lorsque des salariés sont garantis collectivement, dans les conditions prévues à l'article 2 de la présente loi, en vue d'obtenir le remboursement ou l'indemnisation des frais occasionnés par une maladie, une maternité ou un accident, le contrat ou la convention doit prévoir, sans condition de période probatoire ni d'examen ou de questionnaire médicaux, les modalités et les conditions tarifaires des nouveaux contrats ou conventions par lesquels l'organisme maintient cette couverture :

- au profit des anciens salariés bénéficiaires d'une rente d'incapacité ou d'invalidité, d'une pension de retraite ou, s'ils sont privés d'emploi, d'un revenu de remplacement, sans condition de durée, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois qui suivent la rupture de leur contrat de travail ;
- au profit des personnes garanties du chef de l'assuré décédé, pendant une durée minimale de douze mois à compter du décès, sous réserve que les intéressés en fassent la demande dans les six mois suivant le décès.

Le nouveau contrat ou la nouvelle convention doit prévoir que la garantie prend effet, au plus tard, au lendemain de la demande.

Les tarifs applicables aux personnes visées par le présent article peuvent être supérieurs aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs dans des conditions fixées par décret.

Certaines dispositions de la loi, spécifiques aux contrats collectifs obligatoires d'entreprise prévoient une exonération fiscale : dans un contrat obligatoire, le salarié peut déduire ses cotisations de ses revenus imposables et l'employeur peut déduire les cotisations versées au profit des salariés de son bénéfice imposable. Dans un contrat à adhésion facultative, les cotisations versées par les salariés ne sont pas déductibles.

5.1.1.2 Une large couverture de la population française par une assurance maladie complémentaire, y compris après le départ à la retraite

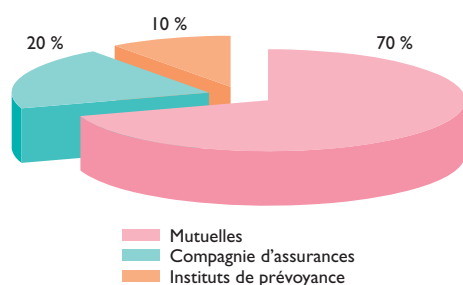
Selon des données de l'Institut de recherche et documentation en économie de la santé (IRDES), plus de 90 % de la population disposent d'un contrat d'assurance maladie complémentaire auprès d'une mutuelle, d'une compagnie d'assurances ou d'un institut de prévoyance et près de la moitié de la population bénéficiaire d'une assurance complémentaire serait couverte par un contrat collectif souscrit par l'employeur.

Selon des études, un salarié sur deux et, partant, plus d'un retraité sur deux seraient désormais couverts par un contrat collectif d'assurance complémentaire santé. Le suivi statistique des assurances complémentaires santé sera renforcé en application de l'article 12 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009².

5.1.1.3 Une approche pragmatique pour les contrats proposés lors du départ à la retraite

L'article 4 de la loi organise le maintien de la couverture frais de soins (maladie, maternité et accidents)³

G1 Répartition des individus bénéficiant d'une assurance complémentaire santé par type d'organismes



Source : IRDES

lorsque le salarié quitte l'entreprise, qu'il soit retraité, chômeur ou titulaire d'une rente incapacité/invalidité ou, en cas de décès du salarié, au profit de ses ayants droit, sous réserve que la demande en ait été faite auprès de l'organisme assureur dans un délai de six mois après la cessation d'activité.

Le décret du 30 août 1990 prévoit que les tarifs applicables ne peuvent être supérieurs de plus de 50 % aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs.

Article 1 du décret n° 90-769 du 30 août 1990 pris pour l'application des articles 4, 9 et 15 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989 renforçant les garanties offertes aux personnes assurées contre certains risques

Les tarifs applicables aux personnes visées par l'article 4 de la loi du 31 décembre 1989 susvisée [salariés garantis collectivement] ne peuvent être supérieurs de plus de 50 % aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs.

Les professionnels ont fait état des pratiques retenues lors du départ à la retraite.

Le CCSF a relevé que la poursuite de la couverture en frais de soins de santé, pour les salariés lors de leur départ en retraite, a été obtenue grâce à une application pragmatique des dispositions de la loi par les organismes assureurs globalement favorable aux assurés.

Cette approche porte en particulier sur trois éléments :

- le maintien, à l'initiative des organismes assureurs, de la couverture familiale lorsque le retraité bénéficiait de cette couverture quand il était en activité dans son entreprise ;
- le non-basculement systématique sur un contrat individuel dont les garanties sont identiques à celles du contrat collectif mais un passage à des garanties adaptées aux besoins des retraités.

² Le gouvernement est chargé par la loi d'établir un rapport annuel au Parlement présentant la situation financière des organismes complémentaires assurant une couverture santé.

³ La dépendance est habituellement couverte lorsque le risque survient pendant la période d'activité professionnelle.

Ainsi, dans la grande majorité des cas, des contrats d'accueil, à adhésion individuelle, sont proposés aux ex-salariés bénéficiant des dispositions de l'article 4. Ils peuvent ainsi souscrire des garanties proches de celles du contrat qu'ils viennent de quitter mais sans être strictement identiques, ne serait-ce que pour prendre en compte leur âge ou leur situation de retraité. Dans le cadre d'une gestion individuelle, la gamme de garanties proposée aux assurés peut être large mais doit être contenue dans certaines limites, ce qui ne serait pas le cas si toutes les garanties de tous les contrats collectifs obligatoires (celles-ci évoluant qui plus est dans le temps) devaient être proposées ;

- une application flexible du plafond d'augmentation tarifaire en sortie du contrat collectif.

Le décret n° 90-769 prévoit que le tarif applicable aux personnes en sortie de contrat collectif ne soit pas supérieur de plus de 50 % aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs. Cette disposition est motivée par la volonté de limiter l'augmentation de la cotisation au moment où le salarié quitte l'entreprise. Toutefois, la question du maintien de cette limite de manière temporelle se pose afin de savoir si l'augmentation s'applique au moment où le salarié quitte l'entreprise ou de manière viagère. Dans la pratique, les professionnels considèrent que le maintien d'un plafonnement pendant toute la durée du contrat ne serait pas applicable au regard des études actuarielles et du vieillissement démographique. Ainsi, les assureurs prennent en compte l'équilibre du contrat et appliquent surtout le plafond de 50 % au moment du départ à la retraite.

Néanmoins, lors du passage à la retraite, de nombreux assurés changent d'organisme d'assurance complémentaire santé. Cette mobilité plus forte des titulaires de contrats d'entreprise obligatoires peut s'expliquer par la hausse de la cotisation résultant de la perte de la tarification de groupe (mutualisation) et de la participation de l'employeur. Elle peut également s'expliquer par le fait que les garanties conçues pour un groupe de salariés, dans le cadre d'un contrat collectif, peuvent être inadaptées aux besoins individuels des retraités.

5.1.2 Les décisions jurisprudentielles récentes et les difficultés d'application

Dans un arrêt en date du 7 février 2008, la Cour de cassation a souligné que « il ne peut être dérogé par voie de convention aux dispositions d'ordre public de

la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989 qui prévoient le maintien, à l'ancien salarié privé d'emploi, de la couverture résultant de l'assurance de groupe souscrite par l'employeur pour la garantie frais de santé ».

Par ailleurs, suite à l'arrêt de la Cour de cassation, la cour d'appel de Lyon relève, dans son arrêt du 13 janvier 2009, que « l'interprétation de ce texte, à la lumière des débats parlementaires, ne conduit pas à considérer que le législateur a simplement entendu prévoir le maintien de garanties similaires, ou de garanties les plus proches de celles figurant dans le contrat collectif ». Certes, la Cour n'indique pas explicitement que des garanties strictement identiques doivent être maintenues mais une jurisprudence allant dans ce sens pourrait se confirmer.

De tels arrêts, *a priori* favorables aux assurés, pourraient introduire de la rigidité dans l'application faite par les assureurs de l'article 4 de la loi Évin et remettre en cause l'approche pragmatique actuellement suivie par les organismes assureurs, qui tient compte à la fois des besoins des assurés au moment du départ à la retraite et de l'équilibre économique des solutions pour les assureurs.

En outre, ces arrêts créent une incertitude dans l'interprétation à retenir par les professionnels des textes en vigueur en la matière.

5.1.3 Les propositions du CCSF

5.1.3.1 Le CCSF constate un bilan globalement positif

Le CCSF estime que le bilan de l'article 4 de la loi Évin de 1989, après vingt ans d'application, est positif. L'objectif initial visant à accroître le nombre des personnes bénéficiant d'une couverture en frais de soins de santé dans les entreprises, puis lorsqu'elles ne sont plus en activité, est atteint.

Le CCSF observe que cet objectif a été atteint en particulier dans les grandes entreprises et moins dans les PME et les très petites entreprises (TPE), où malgré la progression des accords de branche, la couverture des salariés repose plutôt sur des contrats individuels.

Ce résultat est le fruit des initiatives des partenaires sociaux, avec la signature d'accords collectifs obligatoires ou facultatifs, et il a été obtenu grâce à une application pragmatique et une interprétation

souple des dispositions de la loi par les organismes assureurs.

En revanche, le CCSF note que la gestion de générations de contrats individuels prolongeant des contrats collectifs, eux-mêmes évolutifs, constitue une difficulté pour les organismes assureurs comme pour les assurés, qui n'en contrôlent pas l'évolution.

5.1.3.2 La continuité des garanties et la limite de 50 % de hausse de cotisations

Le CCSF a noté que l'arrêt de la Cour de cassation du 7 février 2008 introduit une insécurité juridique sur les contrats individuels que les organismes assureurs ont proposés aux salariés en sortie des contrats collectifs. En effet, la Cour de cassation semble se prononcer dans le sens d'un maintien à l'identique de la couverture santé de l'ancien salarié et justifie sa position par le caractère d'ordre public de l'article 4 de la loi Évin. Elle en déduit que l'assureur a donc l'obligation de proposer aux catégories d'adhérents énumérés à l'article 4 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989, à titre de contrat individuel, la même couverture santé que celle prévue au contrat collectif, pour un tarif qui ne peut dépasser le tarif collectif majoré de 50%.

Compte tenu de ces éléments, mais aussi de possibles incidences en termes de provisionnement et de coûts des contrats, le CCSF estime souhaitable que soit pérennisée l'application actuelle du dispositif de l'article 4 de la loi Évin. Le CCSF invite les ministères de la Santé et du Travail ainsi que le ministère de l'Économie à réfléchir à la sécurisation de ces contrats individuels sans exclure, si nécessaire, une possible modification limitée de la loi.

Le CCSF s'est aussi interrogé sur le sens qu'il convient de donner à la limite de hausse de 50 % des cotisations et a constaté qu'une application viagère de l'augmentation tarifaire plafonnée à 50 %, c'est-à-dire pendant toute la durée de vie du nouveau contrat, apparaît délicate du point de vue prudentiel, compte tenu du vieillissement démographique et de l'évolution du périmètre de l'assurance maladie obligatoire.

Le CCSF recommande que l'augmentation de la prime ou cotisation applicable en sortie de contrat (50 % du tarif global des actifs) soit consolidée dans son interprétation, comme s'appliquant en tant que limite haute, sans être nécessairement atteinte la première année lorsque le salarié quitte l'entreprise.

Toutefois, cet élément tarifaire pouvant expliquer pour partie la mobilité des retraités (nombreux sont, en effet, les titulaires de contrats collectifs obligatoires et facultatifs à opter pour un autre contrat d'assurance complémentaire santé au bout d'un an), le CCSF est d'avis que soit également poursuivie la réflexion des administrations, en liaison avec l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) et les professionnels, sur la possibilité d'un lissage de l'augmentation dans le temps, et que soit clarifiée la manière dont est déterminé le « tarif global des actifs ».

5.1.3.3 L'information des salariés lors du départ à la retraite doit être renforcée

Le CCSF a rappelé que, d'une manière générale, il appartient à l'employeur de remettre au salarié la notice d'information du contrat auquel il adhère et qu'il est essentiel que le salarié lise la notice.

De plus, le CCSF estime qu'il est souhaitable d'assurer une meilleure information des salariés sur leur droit au maintien des garanties de leur contrat collectif et sur les conditions dans lesquelles ce droit s'exerce (à savoir, dans un délai de six mois après la cessation d'activité en cas de chômage ou d'incapacité/invalidité et, en cas de décès, dans le même délai à la demande de leurs ayants droit).

Le CCSF considère qu'il est important de renouveler cette information, notamment lorsque le salarié envisage de prendre sa retraite, que ce soit dans les entreprises, lorsque l'organisation le permet, sur le site Internet des assureurs et des mutuelles, ou dans les caisses de retraite.

5.1.3.4 Double cotisation et accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008

Les discussions du CCSF ont également porté sur deux points qui concernent les salariés lors de leur période d'activité : la double cotisation et le maintien de l'assurance complémentaire santé de groupe en cas de rupture du contrat de travail.

La double cotisation

La circulaire du 30 janvier 2009 de la direction de la Sécurité sociale (DSS) procède, en un document unique, à une refonte des circulaires du 25 août 2005 (DSS 5B 2005/369) et du 21 juillet 2006 (DSS 5B 2006/330) et prévoit des possibilités de dispense d'affiliation.

Le CCSF a noté que la question de la double cotisation faisait problème lorsque le salarié dont l'entreprise a prévu un contrat collectif avec une tarification « famille » était déjà couvert par le contrat d'assurance de son conjoint.

À cet égard, la circulaire de la DSS établit désormais que le contrat collectif peut prévoir, sans remise en cause de son caractère obligatoire, une dérogation à l'adhésion obligatoire lors de la mise en place du contrat pour des salariés qui bénéficient déjà d'une couverture obligatoire par l'intermédiaire de leur conjoint. Cette possibilité a été étendue aux fonctionnaires qui ont une couverture complémentaire. De même, lorsque deux salariés d'entreprises différentes relèvent chacun d'un contrat collectif obligatoire de leur propre entreprise leur donnant réciproquement la qualité d'ayant droit du contrat dont relève leur conjoint, il est admis que la couverture obligatoire ne peut trouver à s'appliquer. Cette interprétation vise également les cas où les conjoints travaillent dans la même entreprise.

L'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008

L'accord national interprofessionnel (ANI) du 11 janvier 2008 prévoit, dans son article 14, que les employeurs sont tenus de conserver le bénéfice de l'assurance complémentaire santé aux salariés licenciés, pendant une durée au maximum égale à un tiers de la durée découlant de leur droit à chômage, sans pouvoir être inférieure à trois mois. Ainsi, à la différence de la loi Évin qui prévoit qu'il appartient au

salarié d'actionner le dispositif en se signalant auprès de l'organisme assureur pour obtenir le maintien de la couverture, moyennant une augmentation tarifaire réglementée, l'ANI prévoit la poursuite du financement des cotisations par l'employeur au bénéfice des salariés au chômage. Cet accord a été étendu à l'ensemble des branches professionnelles par un arrêté du ministre du Travail en date du 23 juillet 2008, publié au *Journal officiel* du 25 juillet 2008.

Lors de ses débats, le CCSF a noté que les organismes assureurs souhaitent trouver des solutions permettant de réconcilier les droits ouverts au profit des chômeurs à l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 et ceux qui procèdent de l'article 4 de la loi de 1989.

Un avenant n° 3 à l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 a été signé concernant les modalités de l'application de l'article 14 qui vise à faire bénéficier les anciens salariés des garanties frais de santé dont ils bénéficiaient avant la rupture de leur contrat. À partir du 1er juillet 2009, l'employeur a l'obligation d'informer, à la fin de leur contrat de travail, les salariés qui bénéficieront d'indemnités de l'assurance chômage, sur les modalités qui leur sont proposées pour bénéficier du maintien de leurs garanties frais de santé, sauf dans le cas de licenciement pour faute lourde. Le salarié dispose de dix jours pour indiquer s'il renonce à cette garantie. Les garanties sont maintenues, à compter de la date de fin du contrat de travail, pour une durée égale à la durée du dernier contrat de travail, en mois entiers et dans la limite de neuf mois de couverture.

Avis du CCSF relatif à l'assurance complémentaire santé de groupe adopté le 8 avril 2009

À la demande du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, afin d'établir un bilan de l'application de l'article 4 de la loi 89-1009 du 31 décembre 1989 (dite loi Évin), le CCSF a réuni à trois reprises un groupe de travail sur l'assurance complémentaire santé de groupe, associant à ses membres d'autres professionnels de l'assurance (CTIP et FNMF) et des représentants de la DGTPE et de la direction de la Sécurité sociale.

À l'issue de ces discussions, le Comité a émis le présent Avis :

- le CCSF estime que le bilan de l'article 4 de la loi Évin de 1989, après vingt ans d'application, est positif. L'objectif initial visant à accroître le nombre des personnes bénéficiant d'une couverture en frais de soins de santé dans les entreprises, puis lorsqu'elles ne sont plus en activité, est atteint. En effet, selon des études, un salarié sur deux, et, partant, plus d'un retraité sur deux seraient désormais couverts par un contrat collectif d'assurance complémentaire santé. Le suivi statistique des assurances complémentaires santé sera renforcé en application de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2009 ;
- le CCSF observe que cet objectif a été atteint en particulier dans les grandes entreprises et moins dans les PME et les TPE, où malgré la progression des accords de branche, la couverture des salariés repose plutôt sur des contrats individuels.

.../...

Ce résultat procède de l'initiative des partenaires sociaux, avec la signature d'accords collectifs obligatoires ou facultatifs, et il a été obtenu grâce à une application pragmatique et une interprétation large des dispositions de la loi par les organismes assureurs. Il s'agit, à cet égard, du non-basculement systématique sur un contrat dont les garanties sont identiques à celles du contrat collectif mais du passage à des garanties adaptées aux besoins des retraités ; il s'agit également de l'application flexible de l'augmentation tarifaire plafonnée à 50 % du tarif global des actifs en sortie du contrat collectif, et du maintien, à l'initiative des organismes assureurs, de la couverture familiale lorsque le retraité bénéficiait de cette couverture quand il était en activité dans son entreprise.

Le CCSF note que la gestion de générations de contrats individuels prolongeant des contrats collectifs, eux-mêmes évolutifs, constitue une difficulté pour les organismes assureurs comme pour les assurés, qui n'en contrôlent pas l'évolution. De même, une application viagère de l'augmentation tarifaire plafonnée à 50 % apparaît délicate du point de vue prudentiel, compte tenu du vieillissement démographique et de l'évolution du périmètre de l'assurance maladie obligatoire ;

- le CCSF note que l'arrêt de la Cour de cassation du 7 février 2008 introduit une insécurité juridique sur les contrats individuels que les organismes assureurs ont proposés aux salariés en sortie des contrats collectifs. En effet, la Cour de cassation se prononce dans le sens d'un maintien à l'identique de la couverture santé de l'ancien salarié et justifie sa position par le caractère d'ordre public de l'article 4 de la loi Évin. Elle en déduit que l'assureur a donc l'obligation de proposer aux catégories d'adhérents énumérés à l'article 4 de la loi n° 89-1009 du 31 décembre 1989, à titre de contrat individuel, la même couverture santé que celle prévue au contrat collectif, pour un tarif qui ne peut pas excéder de 50 % le tarif collectif.

Compte tenu de ces éléments, mais aussi de possibles incidences en termes de provisionnement et de coûts des contrats, il apparaît souhaitable que soit pérennisée l'application du dispositif de l'article 4 de la loi Évin faite par les organismes assureurs. Le CCSF invite les ministères de la Santé et du Travail ainsi que le ministère chargé de l'Économie à réfléchir à la sécurisation de ces contrats individuels sans exclure, si nécessaire, une possible modification limitée de la loi ;

- le CCSF recommande que l'augmentation de la prime ou cotisation applicable en sortie de contrat (50 % du tarif global des actifs) soit consolidée dans son interprétation, comme s'appliquant en tant que limite haute, sans être nécessairement atteinte la première année lorsque le salarié quitte l'entreprise. Toutefois, cet élément tarifaire pouvant expliquer pour partie la mobilité des retraités (nombreux sont, en effet, les titulaires de contrats collectifs obligatoires et facultatifs à opter pour un autre contrat d'assurance complémentaire santé au bout d'un an), le CCSF est d'avis que soit également poursuivie la réflexion des administrations, en liaison avec l'ACAM et les professionnels, sur la possibilité d'un lissage de l'augmentation dans le temps, et que soit clarifiée la manière dont est déterminé le « tarif global des actifs » ;

- le CCSF note également que la question de la double cotisation faisait problème lorsque le salarié dont l'entreprise a prévu un contrat collectif avec une tarification « famille » était déjà couvert par le contrat d'assurance de son conjoint. À cet égard, la circulaire de la direction de la Sécurité sociale établit désormais que le contrat collectif peut prévoir, sans remise en cause de son caractère obligatoire, une dérogation à l'adhésion obligatoire des salariés qui bénéficient déjà d'une couverture obligatoire par l'intermédiaire de leur conjoint lors de la mise en place du contrat. Cette possibilité a été étendue aux fonctionnaires qui ont une couverture complémentaire. De même, lorsque deux salariés d'entreprises différentes relèvent chacun d'un contrat collectif obligatoire de leur propre entreprise leur donnant réciproquement la qualité d'ayant droit du contrat dont relève leur conjoint, il est admis que la couverture obligatoire ne peut trouver à s'appliquer. Cette interprétation vise également les cas où les conjoints travaillent dans la même entreprise ;

- le CCSF rappelle qu'il appartient à l'employeur de remettre au salarié la notice d'information du contrat auquel il adhère et qu'il est essentiel que le salarié lise la notice. De plus, le CCSF estime qu'il est souhaitable d'assurer une meilleure information des salariés sur leur droit au maintien des garanties de leur contrat collectif et sur les conditions dans lesquelles ce droit s'exerce (à savoir, dans un délai de six mois après la cessation d'activité en cas de chômage ou d'incapacité/invalidité, et, en cas de décès, dans le même délai à la demande de leurs ayants droit). Aussi le CCSF considère-t-il qu'il est important de renouveler cette information, notamment

.../...

lorsque le salarié envisage de prendre sa retraite, que ce soit dans les entreprises, lorsque l'organisation le permet, sur le site Internet des assureurs et des mutuelles, et dans les caisses de retraite ;

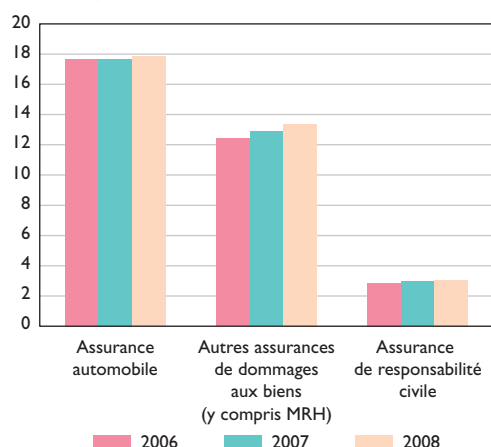
- le CCSF note que les organismes assureurs souhaitent trouver des solutions permettant de réconcilier les droits ouverts au profit des chômeurs à l'article 14 de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 et ceux qui procèdent de l'article 4 de la loi de 1989 ;
- le CCSF assurera le suivi de la mise en œuvre du présent Avis.

5.2 LA SITUATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE

Selon les données de l'ACAM, les primes collectées par l'assurance de biens (automobile et multirisques habitation notamment) et de responsabilité sur les trois dernières années sont représentées dans le graphique suivant :

G2 Primes collectées par branche

(en milliards d'euros)



Source : ACAM
Réalisation : CCSF

En 2009, le CCSF s'est attaché à étudier l'évolution du marché de l'assurance automobile en ce qui concerne tant les composantes d'un contrat d'assurance automobile, les coûts des sinistres et les impacts sur l'évolution des primes que les nouveaux produits proposés, en particulier les contrats d'assurance à l'usage (« *pay as you drive* »).

5.2.1 Le bilan de la sécurité routière en 2008

Les chiffres de l'assurance automobile sont étroitement dépendants des résultats de la sécurité routière.

Le bilan 2008 présente pour l'ensemble des routes françaises une évolution favorable du nombre

de victimes et du nombre d'accidents corporels. En effet, par rapport à 2007, le nombre de victimes baisse globalement de 8 % : ainsi, en 2008, le nombre de tués (4 443) a diminué de 8,2 %. En outre, contrairement à l'an passé, le nombre d'accidents corporels s'est également réduit dans des proportions semblables.

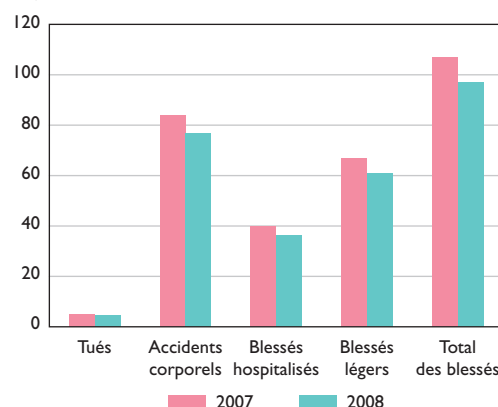
Plus précisément, la baisse du nombre de tués concerne l'ensemble des usagers, à l'exception notable des cyclistes (+ 1,9 % avec 159 personnes tuées). Ventilée par type de routes, cette diminution est la plus forte sur les autoroutes (- 15,2 %) tandis que le chiffre pour les routes nationales et départementales affiche une réduction de 8,5 %, ces routes concentrant 74 % du nombre de tués.

La sécurité routière explique ces résultats 2008 principalement par trois raisons :

- la poursuite de la baisse des vitesses moyennes (- 1 km/h). En cinq ans, les dépassements de plus de 10 km/h ont été réduits de moitié ;

G3 Évolution du nombre de victimes

(en milliers)



Source : Observatoire national interministériel de la sécurité routière
Réalisation : CCSF

- l'amélioration du taux de port de la ceinture (pratiquement 100 % à l'avant mais seulement 85 % à l'arrière) ;
- la baisse du trafic (- 1,4 %).

En revanche, l'alcool demeure le premier facteur d'accidents et il n'y a pas eu dans ce domaine de progrès significatif en 2008.

5.2.2 Un enrichissement croissant des garanties

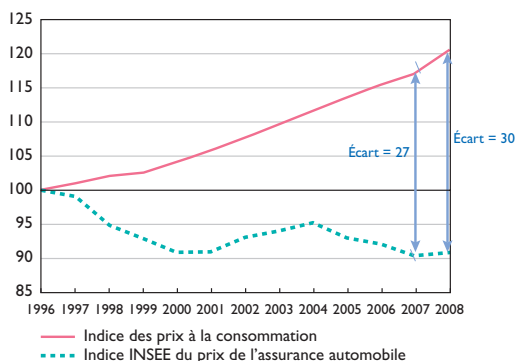
Selon les données collectées par la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA), le chiffre d'affaires global de l'assurance automobile est de 17,9 milliards d'euros. L'assurance automobile représente 40 % du chiffre d'affaires de l'assurance de biens et de responsabilité et 61 % du chiffre d'affaires de l'ensemble des risques de particuliers. En outre, 80 % du chiffre d'affaires de l'assurance automobile, soit 14,6 milliards d'euros, proviennent des assurances de particuliers.

Après une stabilité de plusieurs années, le chiffre d'affaires présente une légère croissance en 2008 (+ 1 %) tandis que le parc automobile progresse légèrement (+ 0,5 % en 2008, contre + 1 % en 2007).

Le marché de l'assurance automobile reste très concurrentiel, notamment en raison de la présence active des réseaux de bancassurance dont le chiffre d'affaires a progressé de 6 % en 2008. De ce fait, la concurrence se joue essentiellement sur les prix : ainsi, l'indice des prix de l'assurance automobile n'a

G4 Évolution comparée de l'indice des prix à la consommation et de l'indice du prix de l'assurance automobile

(indice base 100 en 1996)



Sources : FFSA ; INSEE

L'assurance automobile

Rappel des différentes catégories de garanties

Les garanties prévues dans les contrats d'assurance automobile se classent en deux catégories selon qu'elles sont obligatoires ou facultatives :

- la garantie obligatoire qui concerne la responsabilité civile du conducteur ;
- les garanties facultatives couvrant par exemple les dommages au véhicule assuré, les dommages corporels du conducteur....

La garantie obligatoire : la responsabilité civile du conducteur

Depuis la loi du 27 février 1958, il existe une obligation d'assurance automobile concernant la garantie de la responsabilité civile automobile pour les dommages corporels et matériels subis par des tiers. Cette obligation de s'assurer est définie à l'article L. 211-1 du *Code des assurances*.

L'assurance obligatoire concerne toutes les personnes physiques ou morales dont la responsabilité peut être engagée dans le cas de l'utilisation d'un « véhicule terrestre à moteur » (c'est-à-dire tout véhicule automoteur destiné à circuler sur le sol et qui peut être actionné par une force mécanique sans être lié à une voie ferrée, ainsi que toute remorque, même non attelée, par exemple voitures de tourisme, camions, camionnettes, engins de chantier...). L'État est, en revanche, dispensé d'assurances ainsi que les chemins de fer et le tramway.

Les garanties facultatives

La couverture de nombreux risques peut être prise en compte dans les contrats proposés aux assurés :

- la garantie de dommages matériels pour le véhicule assuré : les garanties peuvent concerner la collision, tout type d'accident, l'incendie, le vol, le bris de glace, la tempête...
- la garantie de dommages corporels subis par le conducteur ;
- la garantie de dommages « tous risques » qui couvre les dommages subis par le véhicule assuré, que le conducteur soit ou non responsable et qu'il y ait ou non un autre véhicule impliqué...

Par ailleurs, d'autres garanties peuvent également être proposées à l'assuré. Les contrats peuvent ainsi inclure la protection juridique, l'assistance...

progressé que de 0,4 % en 2008, alors que l'indice des prix global a progressé de 0,8 % pour la même période.

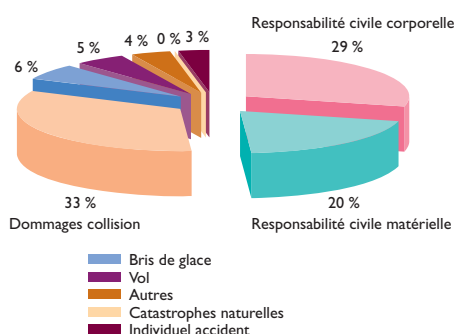
Le taux de pénétration des garanties facultatives progresse sensiblement en 2008. Ainsi, la garantie « vol et incendie » est désormais présente dans 82 % des contrats (81 % en 2007), la garantie « bris de glace » dans 89 % des contrats (88 % en 2007) et la garantie « dommages tout accident » dans 62 % des contrats, contre 59 % en 2005.

Il résulte de ces différents éléments qu'à niveau de garantie égal, le montant moyen des primes de l'assurance automobile a continué de diminuer pour l'assuré en 2008-2009, comme c'est le cas depuis 2003.

En 2008, la fréquence des sinistres (c'est-à-dire le nombre des sinistres avec suites pour 1 000 véhicules assurés, autrement dit le nombre d'accidents de la circulation qui ont donné lieu à une indemnisation par les assureurs) a en moyenne diminué. Ainsi la mise en œuvre des garanties au titre de la responsabilité civile a diminué de 5 %, celle des vols de 14 %, tandis que la fréquence des sinistres relatifs aux bris de glace augmentait de 2 %.

Près de la moitié de la charge des assureurs provient des garanties au titre de la responsabilité civile (RC) : la RC « corporelle » concentre 29 % de la charge, bien que les sinistres corporels ne représentent que 3 % du nombre total des sinistres indemnisés, et la RC « matérielle » pèse pour 20 % dans la charge des sinistres.

G5 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie mise en force



Sources : FFSA ; GEMA

Le coût moyen des sinistres matériels est en baisse de 2,6 % et le coût moyen des vols progresse de 3,7 % en 2008. En revanche, le coût moyen des sinistres corporels continue à progresser : la progression annuelle est estimée à 5 ou 6 %. Le CCSF a pris acte

des progrès, encore limités, accomplis pour favoriser une harmonisation des indemnisations décidées par les juridictions en matière de sinistres corporels, la situation actuelle étant source d'iniquités.

Globalement, la charge des sinistres progresse, tout comme les primes, de 1 %. Dans ces conditions, le ratio combiné, c'est-à-dire le coût des sinistres + les frais de gestion/primes (chiffre d'affaires), reste stable à 102 % ; les frais de gestion représentent 13 % du montant des primes.

5.2.3 La réforme de la procédure véhicules endommagés

Le CCSF a pris connaissance des textes réformant la procédure concernant les véhicules endommagés.

Le décret n° 2009-397 du 10 avril 2009, complété par un arrêté du 29 avril 2009, a réformé le chapitre VII du *Code de la route* fixant les modalités d'application du *Code de la route* relatives aux véhicules endommagés pour les voitures particulières et les camionnettes.

Ainsi, l'article R. 327-2 II prévoit que, parallèlement à la procédure de véhicules endommagés lancée par les forces de l'ordre, les experts en automobile disposent d'un rôle dans la déclaration de la dangerosité d'un véhicule auprès du ministre de l'Intérieur. L'arrêté du 29 avril précise, dans son annexe 2, les déficiences pouvant conduire l'expert à établir que le véhicule accidenté ne peut pas circuler dans les conditions normales de sécurité. Ces déficiences concernent notamment les déformations importantes de la carrosserie ou de la direction, le dysfonctionnement des éléments de sécurité des personnes...

Le décret prévoit également la possibilité de réaliser les réparations en utilisant des pièces de réemploi.

Ainsi, il existe deux catégories de pièces détachées : les pièces neuves et les pièces déjà utilisées. Pour les pièces neuves, les pièces apparentes sont protégées par le droit de la propriété intellectuelle et pour les pièces non apparentes, les constructeurs ne peuvent pas imposer plus de 30 % de pièces sous leur marque.

Les pièces déjà utilisées sont de trois catégories :

- les pièces en « échange standard » sont définies par l'article 4 du décret n° 78-993 du 4 octobre 1978. Dans l'échange standard, la pièce usagée fait l'objet

d'une consignation (prix de reprise) et la pièce de remplacement doit être soit neuve, soit remise en état conformément aux spécifications du fabricant de manière à garantir les caractéristiques d'origine ;

- les pièces de réemploi sont des pièces détachées prélevées sur des véhicules destinés à la casse et pouvant être recyclées pour la réparation de véhicules accidentés : carrosserie, rétroviseurs notamment. Il ne peut pas s'agir de pièces de sécurité. Elles peuvent être garanties pour une durée de trois à six mois ;
- les pièces rénovées sont des pièces reconditionnées en usine ou réparées par le garagiste avec changement des parties usées. Elles ne sont pas équivalentes à l'origine comme cela est le cas des pièces en échange standard.

Ainsi, dans le cadre de la réforme concernant les véhicules endommagés, une disposition applicable depuis le 1^{er} juin 2009 concerne les pièces de réemploi, qui sont des pièces détachées prélevées sur des véhicules destinés à la casse et pouvant être recyclées pour la réparation des véhicules accidentés (carrosserie, rétroviseurs...). En effet, l'estimation par les experts du coût des réparations peut dorénavant se faire sur la base du prix de pièces de réemploi, et non plus exclusivement sur la base du prix de pièces neuves, sauf pour les éléments de sécurité comme la ceinture de sécurité. Ainsi, l'expert donne une estimation de la réparation avec des pièces neuves. Si le coût dépasse la valeur vénale du véhicule, ce dernier est déclaré économiquement non réparable. Toutefois, le consommateur peut demander au réparateur d'utiliser des pièces de réemploi pour rendre le véhicule économiquement réparable. Si cela est possible, le véhicule est réparé et l'assureur rembourse le coût réel des réparations.

À l'issue de ses discussions, le CCSF a estimé indispensable de la part des pouvoirs publics et des professionnels concernés un effort important d'information du public sur cette réforme et il suivra attentivement l'information qui sera communiquée aux consommateurs sur le processus pratique d'utilisation des pièces détachées et sur la nouvelle procédure des véhicules endommagés.

5.2.4 Suivi de l'Avis du 8 juillet 2008 sur l'assurance à l'usage « pay as you drive »

5.2.4.1 Rappel des recommandations de l'Avis du 8 juillet 2008

En 2008, le CCSF a examiné le développement de l'assurance automobile à l'usage et a émis un Avis en juillet 2008.

En effet, le développement des technologies, et en particulier l'installation sur le véhicule d'un boîtier transmettant des informations, permet de mettre en place des mécanismes de tarification de la prime d'assurance fondée sur l'utilisation réelle du véhicule. Ce modèle d'assurance repose sur la fixation de la prime à partir de caractéristiques objectives (âge du conducteur, date du permis de conduire, type de véhicule...) et de critères qui ne pouvaient qu'être déclaratifs, et peuvent désormais faire l'objet de constatations objectives, concernant l'utilisation du véhicule (zone de circulation, type de route empruntée, horaires des déplacements...).

En accord avec la CNIL, certains assureurs français ont, tout d'abord, développé une offre à destination d'abord des professionnels, puis des particuliers. Dans un certain nombre de pays, ce type de produit a contribué à réduire le coût de l'assurance automobile et a, de ce fait, connu un grand succès. Le marché français présente, en revanche, des caractéristiques différentes, les tarifs d'assurance automobile étant parmi les plus bas d'Europe. Par conséquent, le modèle d'assurance à l'usage apparaît comme un complément dans la gamme de produits existants.

Dans son avis, le CCSF avait souligné qu'en France, cette nouvelle formule pouvait présenter un intérêt réel pour les flottes de véhicules et, dans ce contexte, l'assurance à l'usage apparaît pouvoir constituer un élément de politique de prévention et de diminution du risque en entreprise. S'agissant des particuliers, la formule doit encore trouver son positionnement sur le marché, étant entendu que le coût du boîtier, comme celui des communications, peut constituer un frein à son développement.

Toutefois, le CCSF avait relevé que l'assurance à l'usage constituait une alternative aux offres forfaitaires existantes pour favoriser une tarification plus avantageuse, au bénéfice de certaines catégories (jeunes conducteurs, faibles rouleurs...) et que, plus largement, cette assurance pouvait aussi induire des comportements plus vertueux et plus responsables de la part des conducteurs en raison de ses critères de tarification, ce qui aurait des impacts positifs en termes de réduction de la sinistralité routière (conduite aux heures de pointe, conduite nocturne...).

Le CCSF avait en outre souligné la nécessité d'une parfaite protection des données personnelles du consommateur et émis des recommandations en matière d'information du consommateur.

Ainsi, le CCSF avait indiqué que dans la mesure où le montant de la prime n'était pas déterminé *a priori*, il était essentiel qu'avant la souscription du contrat d'assurance, l'assureur ou l'intermédiaire en assurance porte bien à la connaissance du souscripteur potentiel l'ensemble des éléments d'information concernant l'assurance, en veillant à la bonne compréhension des modalités de tarification par ce dernier ainsi que de l'adéquation du produit avec les besoins de l'assuré. En outre, le CCSF avait insisté sur la possibilité qui devait être offerte aux assurés de contester une facture, notamment dans le cadre d'une médiation.

5.2.4.2 Le bilan en 2009

Lors de la présentation 2009 du bilan de l'assurance automobile, les professionnels de l'assurance ont fait part du développement modéré de ce produit pour les particuliers. Ce type d'assurances prend place dans l'offre globale existante en matière d'assurance automobile. Elle est bien développée dans le monde professionnel mais progresse plus lentement pour les particuliers où le marché est très concurrentiel et où la gamme de produits étendue propose des formules bien adaptées aux besoins des assurés à des tarifs assez bas.

Le coût de l'assurance à l'usage doit tenir compte des coûts industriels du boîtier de contrôle et de son installation. Dans ces conditions, la tarification à l'usage doit permettre de compenser le coût du boîtier et seuls certains segments de clientèle peuvent être intéressés. En conséquence, aujourd'hui, le produit n'a été développé que chez quelques assureurs.

À la lumière de ses débats en 2009 sur l'assurance à l'usage, le CCSF considère que son avis du 8 juillet 2008 demeure pleinement d'actualité pour accompagner le développement progressif de ce produit d'assurance innovant favorable au renforcement de la sécurité routière.

5.3 LA SITUATION DU MARCHÉ DE L'ASSURANCE MULTIRISQUES HABITATION

À l'occasion de la présentation du bilan du marché de l'assurance multirisques habitation en 2008, le CCSF a pris connaissance avec la plus grande attention des modalités d'intervention des entreprises d'assurance lors des événements météorologiques majeurs du début de l'année 2009.

En outre, le CCSF avait émis en juin 2008 un Avis sur l'indemnisation en cas de dégâts des eaux, après avoir examiné le sujet et cerné les difficultés rencontrées en 2007 et 2008. Un an après, le CCSF a souhaité connaître les avancées réalisées dans ce domaine, plus particulièrement la situation des assurés victimes de dégâts des eaux multiples pour lesquels les entreprises d'assurance résiliaient les contrats.

Enfin, les entreprises d'assurance ont présenté aux membres du CCSF une information générale sur le rôle et les modalités d'intervention des experts dans les sinistres en assurance multirisques habitation.

5.3.1 Le bilan 2008 de l'assurance MRH

Selon les données 2007 de l'INSEE relatives au logement en France, le nombre de logements, qui constitue le parc assurable en assurances MRH, a continué de progresser en 2007 (+ 1,6 % par rapport à 2006) pour atteindre 32,5 millions de logements, dont 27,4 millions sont des résidences principales et 3,2 millions des résidences secondaires. La majorité des occupants des résidences principales sont des propriétaires (57,4 %).

En termes de réseaux de distribution, le marché de l'assurance multirisques habitation est très fortement concentré : le premier acteur, COVEA, qui regroupe la MAAF, MMA, la GMF et le Groupe Azur, centralise un cinquième des cotisations en assurance habitation et les cinq premiers acteurs du marché concentrent 59 % des cotisations. Les principaux canaux de distribution

L'assurance multirisques habitation

- a pour objectif de protéger une habitation et son contenu ;
- est un contrat proposant la garantie contre plusieurs risques (incendie, vol, dégâts des eaux...) ;
- permet une couverture en cas de sinistre, que l'assuré soit responsable ou victime.

Ce contrat comporte généralement :

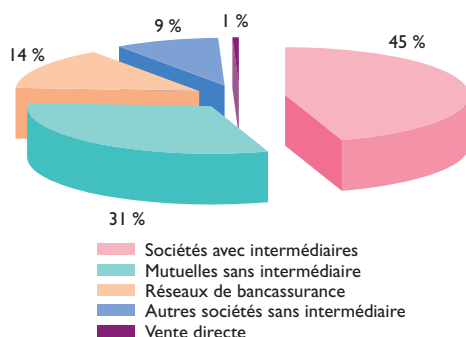
- une garantie de dommages, pour les sinistres touchant les biens ;
- une garantie de responsabilité civile, qui concerne les actes causés par l'assuré à autrui et pour lesquels l'assuré doit indemniser la victime.

L'assurance MRH n'est pas obligatoire pour les propriétaires.

En revanche, l'assurance MRH est obligatoire pour les locataires. En effet, en raison du bail conclu entre le locataire et le propriétaire, le locataire est responsable des dommages qu'il cause au bien pendant la durée de la location. Pour permettre au locataire de faire face à cette obligation, la loi (loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 modifiée) a rendu obligatoire la souscription d'un contrat d'assurance qui doit au moins couvrir les dommages d'incendie, d'explosion et de dégâts des eaux.

sont ainsi les sociétés d'assurance avec intermédiaires (collecte de 45 % des primes), les mutuelles sans intermédiaire (31 %) et les bancassureurs (15 %).

G6 Réseaux de distribution des assurances MRH



Source : FFSA

Les composantes du tarif de l'assurance MRH

La prime payée par chaque assuré en assurance multirisques habitation dépend :

- des caractéristiques du bien garanti : le type d'habitat (maison/appartement, résidence principale ou secondaire, nombre de pièces, superficie...), le lieu (zone urbaine ou rurale, conditions climatiques de la zone...) et le contenu de l'habitation (meublier déclaré, présence d'objets de valeur...) ;
- du niveau de couverture (existence de franchise par exemple) et des garanties demandées ;
- de la sinistralité du secteur.

La charge du sinistre en assurance MRH est étroitement liée aux événements météorologiques ainsi qu'à l'évolution du coût des travaux d'entretien.

L'année 2008 a enregistré des conditions météorologiques modérées. Les caractéristiques de cette année sont la poursuite du réchauffement climatique et de forts écarts de température : températures hivernales plus rigoureuses, records de précipitations dans le Sud-Est tandis que la sécheresse continuait dans le Roussillon et le bassin parisien. Les événements météorologiques marquants ont eu lieu sur des zones géographiques plutôt limitées, ce qui a permis de contenir leur impact financier (tempête sur le littoral aquitain et le Nord du pays, tornade d'Haumont, crues et inondations dans l'Est de la France).

Par ailleurs, les coûts des travaux d'entretien⁴ en France ont continué d'augmenter d'environ 4 %, comme les deux années précédentes.

En 2008, la charge totale de sinistres est en hausse de 6,3 % : la hausse la plus marquée concerne la charge des dégâts des eaux (+ 11 %), suivie de la charge des sinistres incendie (+ 8 %). En revanche, la charge des sinistres tempête-gel-neige est en baisse de 15 %.

En ce qui concerne la répartition de la charge selon la garantie, les sinistres incendie concentrent 39 % de la totalité de la charge des sinistres, les dégâts des eaux 22 % et la responsabilité civile 13 %.

L'évolution des tarifs en assurance MRH est mesurée par l'indice INSEE des prix de l'assurance MRH⁵, qui a progressé de 2,5 % en 2008. Comparée

⁴ Le coût des travaux d'entretien est mesuré par deux indices : l'indice des prix des travaux d'entretien et d'amélioration de logements (IPEA) et l'indice de rénovation et d'entretien tout corps d'état (BT 50). Ces deux indices affichent sur les trois dernières années des hausses de 4,2 % à 4,4 % pour l'indice IPEA et entre 3,8 % et 4,6 % sur la même période pour l'indice BT 50.

⁵ Comme suite à la demande formulée par le CCSF en 2005 de modification de la détermination de l'indice de l'assurance MRH, l'échantillon de l'INSEE prend en compte les données de 35 entreprises d'assurance comprenant notamment des sociétés d'assurance, des mutuelles et des sociétés de courtage.

Principales garanties des contrats multirisques habitation

Garanties de base

Garantie incendie-explosion : tous les contrats MRH comprennent, en garantie de base, la couverture des dommages matériels résultant d'un incendie, d'une explosion et de la chute de la foudre.

Garanties de dommages proposées

- garantie dégâts des eaux : la plupart des contrats MRH comportent cette garantie
- garantie vol
- garantie vandalisme
- garantie bris de glaces
- assurance des émeutes et mouvements populaires...

Responsabilité civile

- La responsabilité civile concerne les actes qui causent un préjudice à autrui et obligent l'auteur de ces actes à réparer le préjudice, de telle sorte que la victime soit replacée dans la situation où elle se serait trouvée si l'acte dommageable n'avait pas eu lieu. Par la garantie responsabilité civile, l'assureur se substitue à l'assuré responsable de l'acte pour indemniser la victime.

- La garantie peut concerner l'occupant du logement (propriétaire ou locataire) et sa famille, le propriétaire d'un immeuble.

Garanties obligatoires

À partir du moment où un assuré souscrit un contrat comportant une garantie de dommages de biens, l'assuré cotise obligatoirement aux garanties suivantes selon les taux déterminés par les pouvoirs publics :

- garantie catastrophes naturelles
- garantie tempête-gel-neige
- garantie catastrophes technologiques
- assurance des actes de terrorisme et des attentats.

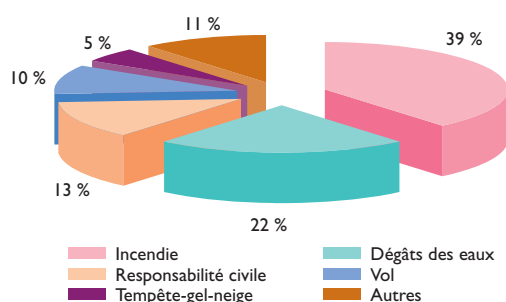
Selon l'offre commerciale de l'entreprise d'assurance, le contrat MRH peut comporter des garanties additionnelles

- défense pénale et recours
- assistance
- protection juridique...

à l'indice de la Fédération française du bâtiment (FFB)⁶, la progression de l'indice en assurance MRH est plus modérée. En effet, jusqu'en 2005, la croissance des deux indices était similaire ; depuis, la hausse de l'indice FFB est plus marquée que

celle de l'indice de l'assurance habitation. L'écart est ainsi de 18 points en 2008. Sur les dix dernières années, la croissance de l'indice FFB est de 45 % tandis que l'indice des prix de l'assurance habitation a augmenté de 27 %.

G7 Répartition de la charge des sinistres selon la garantie – année 2008

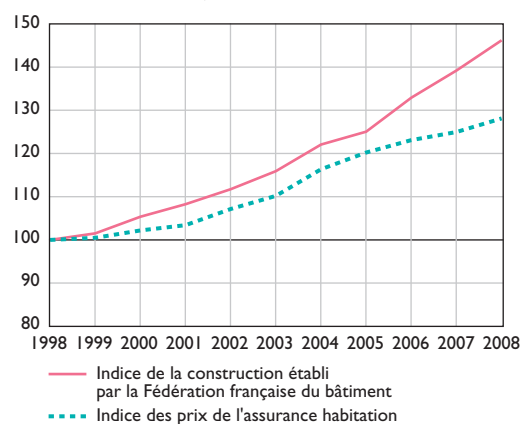


Source : FFSA

⁶ L'indice FFB est calculé à partir du prix de revient d'un immeuble de rapport de type courant à Paris. Il enregistre les variations de coût des différents éléments qui entrent dans la composition de l'ouvrage. Ce calcul ne prend pas en compte la valeur des terrains.

G8 Évolution de l'indice des prix de l'assurance MRH comparé à l'indice FFB

(en % ; indice base 100 en 1998)



Sources : INSEE ; FFB

Le résultat des entreprises d'assurance pour le marché de l'assurance MRH

Le ratio combiné comptable mesure la sinistralité + les frais de gestion rapportés aux cotisations encaissées. En assurance MRH, ce ratio était de 121,5 % en 1999 où la tempête de fin d'année avait fortement accentué la sinistralité. Depuis 2003, année de sécheresse importante, ce ratio décroît pour se situer à 100,7 % en 2007 et 101,9 % en 2008, ce qui signifie qu'en assurance MRH, la charge de sinistres est supérieure aux cotisations. Le résultat technique de l'assurance MRH est toutefois positif compte tenu des produits financiers.

5.3.2 Le règlement des tempêtes du début de l'année 2009

Dès février 2009, le CCSF a souhaité être informé des mesures mises en place par les entreprises d'assurance pour faciliter les démarches des assurés face aux sinistres Quinten et Klaus. La première a concerné le centre de la France dans des zones de densité moyenne et la tempête Klaus a frappé le Sud-Ouest de la France avec des vents très violents atteignant plus de 190 km/h dans des zones urbaines.

Le CCSF a pris connaissance en septembre 2009 du bilan du règlement de ces sinistres.

La garantie tempête et la garantie catastrophes naturelles

La souscription d'un contrat de dommages permet d'être couvert contre les intempéries (tempête-gel-neige inondations, coulées de boues...).

La garantie tempête

En métropole, les tempêtes et autres effets du vent ne dépendent pas du régime de catastrophes naturelles : aucun arrêté de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle n'est nécessaire pour être couvert.

La garantie tempête couvre les dommages liés aux effets du vent, lorsque celui-ci est d'une intensité telle qu'il provoque des dommages à plusieurs bâtiments dans la même zone géographique (habituellement, une vitesse moyenne supérieure à 100 km/heure). Cette garantie prend également en charge les dommages causés par la pluie à l'intérieur des bâtiments à la suite d'ouvertures résultant des intempéries (par exemple toitures emportées, infiltrations). Elle ne prend pas en compte les dégâts dus aux crues et inondations concomitantes.

Modalités d'indemnisation :

- la déclaration de sinistre doit être faite dans un délai de cinq jours auprès de l'assureur par courrier recommandé avec accusé de réception ;
- la franchise applicable est la même que celle définie dans le contrat couvrant les biens contre l'incendie.

La garantie catastrophes naturelles

La garantie catastrophes naturelles couvre les dommages matériels directs causés à ces biens, dans les communes déclarées en situation de catastrophe naturelle par arrêté interministériel publié au *Journal officiel*. L'arrêté détermine les zones et les périodes de la catastrophe naturelle ainsi que la nature des dommages (inondations, coulées de boues, mouvements de terrains, chocs mécaniques liés à l'action des vagues...).

Modalités d'indemnisation :

- la déclaration de sinistre doit être faite dans un délai de dix jours auprès de l'assureur après la publication de l'arrêté (par lettre recommandée, téléphone ou rendez-vous chez l'assureur) ;
- la franchise applicable est fixée réglementairement (380 euros actuellement) ;
- l'indemnisation est attribuée, sauf cas de force majeure, dans un délai de trois mois.

Le coût de la tempête Quinten est estimé à 200 millions d'euros et celui de la tempête Klaus à 1 630 millions d'euros. Pour cette dernière, le coût moyen pour les dommages aux biens des particuliers est de 1 636 euros. Au 30 juin 2009, plus de 80 % des dossiers sont réglés.

S'appuyant sur l'expérience acquise dans la gestion de ces événements climatiques depuis 1999, les professionnels de l'assurance avaient, dès la connaissance des prévisions météorologiques, programmé le démarrage de cellules de crise et ont mis en place en temps réel des numéros verts. En outre, les entreprises d'assurance du Groupement d'entreprises mutuelles d'assurances et de la Fédération française des sociétés d'assurances ont pris des engagements afin de faciliter le règlement des sinistres, dont notamment :

- la prolongation des délais de déclaration au-delà des cinq jours prévus légalement ;
- la dispense d'expertise pour les sinistres dont la déclaration n'excédait pas 2 000 euros (ainsi 95 % des sinistres n'ont pas été expertisés) ;
- aucune demande d'attestation de force du vent, ce document étant habituellement obligatoire dans la mise en œuvre de la garantie tempête.

Le CCSF a relevé l'importance de l'acquisition d'expériences de plus en plus pointues par les entreprises d'assurance dans la gestion des sinistres sur une large population et a noté avec satisfaction les mesures prises par les assureurs pour permettre un traitement des dossiers rapide et favorable aux assurés.

5.3.3 Le suivi de l'Avis du CCSF de juin 2008 relatif aux dégâts des eaux

En 2007 et 2008, le CCSF avait examiné les modalités de traitement des dégâts des eaux. Le Comité avait souligné l'efficacité des conventions Cidre⁷ et Cide Cop⁸ dans le règlement des sinistres mais avait déploré les résiliations des contrats d'assurance MRH, à l'initiative des assureurs, pour des victimes de dégâts des eaux multiples tandis que l'application de ces conventions conduisait à un abandon des recours pour les responsables de ces dégâts.

Dans son Avis du 3 juin 2008, le CCSF a notamment recommandé que les assureurs aménagent les conventions pour permettre l'exercice du recours contre les auteurs de manière plus coercitive, par exemple à partir du deuxième sinistre survenu dans un délai de vingt-quatre mois consécutifs, ce qui favorisera une pleine responsabilisation des auteurs de ce type de sinistres.

Le CCSF a souhaité en septembre 2009 connaître les positions prises par les assureurs à la suite de ses recommandations.

Le 24 mars 2009, la commission technique Incendie risques divers (IRD) du Groupement d'entreprises mutuelles d'assurances a validé la résolution suivante :

« Il est acté que les mutuelles du GEMA sont d'accord pour appliquer entre elles la conduite suivante en ce qui concerne la résiliation pour sinistres répétitifs en MRH.

- *Les entreprises d'assurance communiquent aux assurés des informations pratiques sur les démarches les plus courantes à entreprendre pour faire disparaître les causes des dommages à répétition.*
- *Les entreprises d'assurance veillent à ce que chaque cas individualisé proposé pour résiliation fasse l'objet d'un examen particulier ».*

Une recommandation identique a été proposée aux instances de la Fédération française des sociétés d'assurances qui ont souhaité, avant de se prononcer, qu'une analyse de l'impact économique d'une telle décision soit réalisée. En effet, sur un plan économique, il y a un risque que la fin de l'abandon des recours ne conduise à la gestion d'une multitude de petits recours qui est une source de coûts pouvant, au final, être désavantageuse pour les assurés. Les instances de la FFSA souhaitent trouver un équilibre entre une bonne gestion économique et le respect du client sinistré qui veut mettre l'auteur du sinistre face à ses responsabilités. La recommandation sera à nouveau soumise en fin d'année.

⁷ La convention Cidre permet de simplifier et donc d'accélérer le règlement des sinistres qui répondent aux critères déterminés dans la convention et dont le montant des dommages matériels est inférieur à 1 600 euros. La prise en charge incombe à l'assureur qui garantit le lésé.

⁸ La convention Cide Cop s'applique dans les immeubles en copropriété aussi bien pour les occupants que pour les copropriétaires quand les dommages dépassent 1 600 euros. La convention désigne conventionnellement l'assureur qui doit intervenir en fonction de la nature des biens endommagés.

En revanche, pour les résiliations, les assureurs tendent à ne plus traiter automatiquement ces dossiers mais à les analyser au cas par cas.

Le CCSF s'est félicité de la décision de la Commission technique Incendie risques divers du GEMA et de l'analyse au cas par cas des dossiers ayant subi des sinistres répétitifs. Le CCSF a réitéré ses recommandations formulées dans l'Avis du 3 juin 2008 et a invité l'ensemble des entreprises d'assurance à prendre les mesures nécessaires avant la fin de l'année 2009 pour permettre de mettre devant leur responsabilité les auteurs de sinistres répétitifs et d'apporter le support adéquat aux victimes.

5.3.4 Le rôle et les modalités d'intervention des experts

Dans un souci de meilleure connaissance par le consommateur du rôle et des modalités d'intervention des experts en assurance MRH, le CCSF a pris connaissance d'informations d'ordre général sur les missions de cette profession.

Les experts en assurance MRH ne sont pas une profession réglementée. Toutefois, la profession dispose de syndicats professionnels – notamment la Compagnie des experts agréés (CEA), le Syndicat national des experts Incendie Risques Divers (IRD) et le Syndicat national des experts IRD et construction (SNEIC) – qui se sont dotés de codes de déontologie que le GEMA et la FFSA ont visés.

En outre, bien que disposant de longue date de mécanismes de reconnaissance bilatérale avec les entreprises d'assurance, des qualifications et certifications sont aujourd'hui organisées. Les certifications, qui portent sur l'ensemble des sinistres, sont délivrées par le Centre national de prévention et de protection (CNPP)⁹, qui est un organisme indépendant reconnu organisme certificateur au niveau européen. Aujourd'hui, près de deux cents experts sont certifiés par un jury. À peu près cinquante experts se présentent chaque année à l'examen de certification dont le taux de réussite est de 50 %. Il est à noter que la certification couvre l'ensemble des dommages pouvant conduire à une expertise. C'est une des raisons pour lesquelles le taux de réussite n'est que de 50 % : de nombreux candidats ne sont experts que dans certains domaines liés à leur activité professionnelle habituelle. La liste des experts certifiés est disponible auprès du CNPP¹⁰.

L'expert en assurance de dommages

Quel est le rôle de l'expert ?

Il dresse le rapport d'expertise :

- il identifie les biens endommagés ;
- il détermine les circonstances du sinistre ;
- il décrit les dommages, les chiffre et évalue la vétusté des biens ;
- il préconise les modalités de remise en état (remplacement ou réparation des biens endommagés).

À partir de l'expertise et en fonction du contrat, l'assureur propose une indemnisation.

L'expertise est-elle obligatoire ?

La loi rend parfois l'expertise obligatoire (par exemple suite à une catastrophe technologique dont les dommages dépassent un certain seuil). Il est aussi nécessaire d'y recourir lorsque l'estimation de gré à gré n'est pas possible, notamment pour les sinistres importants ou lorsque l'assuré refuse les offres et propositions de l'assureur.

Qu'est-ce qu'une contre-expertise ?

Il s'agit de la possibilité pour l'assuré de faire appel à un deuxième expert, autre que celui désigné par l'assureur. Il est alors procédé à une expertise amiable contradictoire avec l'expert de l'assureur. Les frais engagés peuvent être à la charge de l'assuré en fonction de la rédaction des contrats.

Source : FFSA – Centre de documentation et d'information de l'assurance

Conformément à l'article L. 113-5 du *Code des assurances* qui dispose que « l'assureur doit exécuter dans le délai convenu la prestation déterminée par le contrat et ne peut être tenu au-delà », les cas de recours à un expert et les modalités de son intervention sont exposés dans le contrat d'assurance.

Les associations des consommateurs ont souligné que les délais d'expertise sont un élément majeur de la satisfaction ou non des assurés dans les règlements de sinistres. À cet égard, plusieurs entreprises

⁹ Créée en 1956 et reconnue d'utilité publique en 1961, l'association CNPP regroupe les activités institutionnelles majoritairement d'intérêt général : les moyens centraux, la certification, la communication institutionnelle. Plus de 90 % des membres de l'association CNPP sont des entreprises d'assurance, adhérentes de la Fédération française des sociétés d'assurances et du Groupement d'entreprises mutuelles d'assurances.

¹⁰ La liste est disponible sur le site cnpp.com et elle précise les coordonnées de l'expert certifié.

d'assurance ont ainsi pris des engagements contractuels d'indemnisation, souvent à 30 et 60 jours après la remise de l'état de pertes par l'assuré. En outre, les assureurs peuvent également signer des chartes avec les réseaux d'experts, avec lesquels ils travaillent, afin que les experts prennent des engagements en termes de délais ou informent les assureurs en cas de délais anormaux. Dans ces derniers cas, cela peut permettre à l'assureur de verser un acompte que pourra utiliser l'assuré pour réaliser des premiers travaux (par exemple, faire réparer une porte dans les sinistres vol). Ainsi les assureurs, par des engagements envers les assurés

et avec les experts, tâchent de répondre de mieux en mieux au besoin d'immédiateté de l'assuré.

Tout en relevant les engagements pris par certains assureurs avec les experts envers les assurés, le CCSF a relevé le manque d'information des assurés sur le rôle et le statut des experts et la nécessité de renforcer l'information en la matière. Le CCSF envisage ainsi d'approfondir en 2010 ce sujet de l'expertise, les difficultés rencontrées par les assurés en la matière et les moyens d'y remédier, en liaison avec les associations professionnelles d'experts du secteur de l'assurance multirisques habitation.

6. Améliorer la protection de l'épargnant

6.1 BILAN ET PERSPECTIVES

DU PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE POPULAIRE

Le Plan d'épargne retraite populaire (Perp) est un produit auquel le CCSF accorde une attention particulière depuis sa création. En effet, ce produit a pour objectif de permettre la mise en place d'une épargne de long terme, par capitalisation en vue de la retraite. Ce dispositif, ouvert à tous, est complémentaire des mécanismes obligatoires de retraite par répartition. Il fait l'objet de règles de protection de l'épargnant très élaborées tout en offrant au souscripteur des conditions de fonctionnement très flexibles.

Le CCSF a examiné le bilan de la commercialisation du Perp en 2008 et discuté des évolutions en cours et à venir pour assurer le développement de ce produit.

6.1.1 Le bilan 2008 du Perp

L'année 2008 constitue la cinquième année de commercialisation du Perp.

Qu'est-ce que le Perp ?

Le plan d'épargne retraite populaire a été créé par la loi n° 2003-775 du 21 août 2003 portant réforme des retraites.

C'est un contrat d'assurance sur la vie qui a pour vocation la constitution d'un complément de revenu pour la retraite. Le Perp est souscrit dans le cadre de contrats groupes à adhésion facultative, c'est-à-dire que le Perp est directement souscrit par une association à laquelle les épargnants adhèrent individuellement. Toute personne peut ainsi souscrire un Perp.

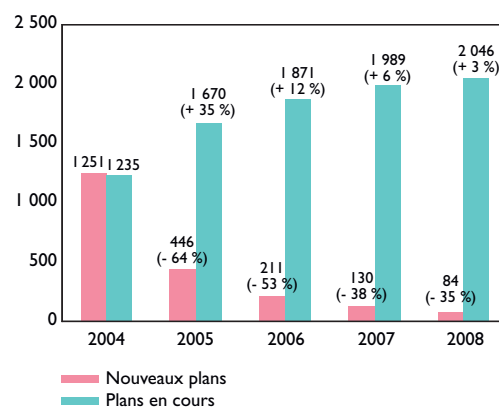
Cette épargne est accessible dès l'acquisition des droits à la retraite ou à 60 ans et elle est versée exclusivement sous forme d'une rente viagère. Elle peut toutefois être affectée, sous conditions, à l'acquisition de la résidence principale en accession à la première propriété.

Fin 2008, il y avait plus de deux millions de Perp en cours et 84 000 nouveaux Perp ont été ouverts en 2008, soit un nombre d'ouvertures en baisse de 34 % par rapport à 2007.

Depuis 2005, le nombre d'ouvertures de Perp diminue chaque année.

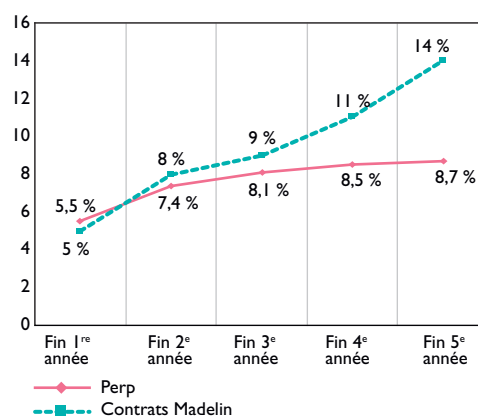
G1 Nombre de Perp

(en milliers)



Source : Fédération française des Sociétés d'assurance (FFSA)

G2 Taux de détention des Perp et des contrats Madelin



Source : Fédération française des Sociétés d'assurance (FFSA)

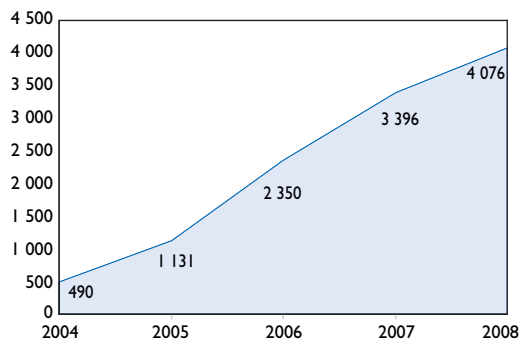
Le taux de détention du Perp chez les salariés n'a pas évolué en 2008 et reste, comme en 2007, à 9 % alors que 14 % des travailleurs non salariés disposaient d'un contrat Madelin¹ à la fin de la cinquième année d'existence de ce contrat. Cet écart s'explique notamment par le choix important des produits d'épargne auquel les salariés ont accès en dehors du Perp (plans d'épargne entreprise, plan d'épargne retraite collective, contrats article 39 du *Code général des impôts...*) à la différence des travailleurs non salariés pour lesquels le contrat Madelin présente des avantages spécifiques.

En dépit du contexte économique de 2008, le volume des cotisations, au titre desquelles est attachée une

¹ Créés par la loi du 11 février 1994, les contrats Madelin incitent fiscalement l'entrepreneur individuel (travailleur non salarié) à se constituer une retraite complémentaire, et/ou à souscrire des garanties de prévoyance complémentaire, comme la maladie, la maternité, l'incapacité de travail, l'invalidité, le décès, et la garantie de perte d'emploi.

G3 Provisions mathématiques des Perp

(en millions d'euros)



Source : Fédération française des Sociétés d'assurance (FFSA)

déductibilité fiscale, est resté quasiment stable en 2008 avec 1,032 milliard d'euros contre 1,051 milliard d'euros en 2007.

Le Perp, comme bon nombre de contrats d'assurance sur la vie, s'appuie, au choix du souscripteur, sur des supports en euros ou en unités de compte. En 2008, 27 % des cotisations versées ont été investies sur des supports en unités de compte. Pour l'ensemble des contrats d'assurance sur la vie, cette proportion est de 19 %.

Les provisions mathématiques des Perp (c'est-à-dire le cumul des droits acquis par les adhérents) atteignent 4,1 milliards d'euros à fin 2008, contre 3,4 milliards d'euros à fin 2007, l'ensemble des encours d'épargne retraite, tous produits confondus, étant de 111 milliards d'euros. Par ailleurs, l'encours moyen des Perp

(provisions mathématiques/nombre de plans en cours) progresse significativement en 2008 avec une hausse de 16 % pour s'établir à 1 990 euros à la fin de 2008, contre 1 710 euros à la fin de 2007.

Les professionnels notent que le Perp, qui est un produit jeune, trouve progressivement sa place au sein des nombreux outils dont disposent les Français pour préparer leur retraite. Toutefois, par comparaison avec d'autres produits, certains professionnels relèvent qu'il souffre de son obligation de sortie sous forme exclusive de rente alors que d'autres considèrent que c'est la caractéristique et l'originalité de ce produit à conserver dans le secteur de l'assurance sur la vie.

Lors de la présentation de ce bilan, le CCSF a noté avec satisfaction la poursuite du développement du Perp et, en particulier, le maintien du niveau des versements effectués par les épargnants en dépit du contexte économique et financier. Toutefois, le CCSF relève que le nombre de nouveaux contrats se contracte chaque année et que le taux de détention reste modeste.

Le CCSF rappelle son fort attachement au Perp, qui constitue le seul produit d'épargne retraite souscrit à titre individuel², dont la sortie est obligatoirement en rente – sous réserve des exceptions prévues par les textes – qui bénéficie d'un avantage fiscal à l'entrée et qui présente un haut niveau de protection des consommateurs.

² À l'exception des produits proposés par certains régimes à points relevant de l'article L. 441 du Code des assurances

Le Perp : un dispositif renforcé de protection des épargnants

1. Les droits des titulaires de Perp sécurisés par divers mécanismes

- Le cantonnement des actifs et des passifs du plan permet de protéger les participants contre la défaillance éventuelle de l'organisme d'assurance gestionnaire.
- Le dépositaire est distinct de l'organisme d'assurance, chargé de conserver les actifs de chaque Perp et de veiller au respect du cantonnement pour les opérations effectuées sur les instruments financiers.
- Le décret du 21 avril 2004 prévoit un principe de sécurisation progressive des droits des titulaires de Perp : la part de l'épargne garantie à terme par l'assureur, rapportée à l'épargne totale, ne peut pas être inférieure, sauf demande expresse du participant, à un certain pourcentage croissant au fur et à mesure que l'échéance de la liquidation approche (à moins de 2 ans de la retraite, la part garantie sera ainsi de 90 %).

2. Transparence et information adaptée des titulaires de Perp

- Les organismes gestionnaires (les assureurs) sont soumis aux obligations d'information des assurés inhérentes à tous contrats d'assurance sur la vie : détails des frais, modalités de gestion administrative et financière et modalités de répartition des résultats techniques et financiers du plan.
- La note d'information remise à l'assuré doit comporter :
 - l'indication des dispositions législatives et réglementaires qui régissent le fonctionnement du plan ;
 - pour les contrats en unités de compte, les caractéristiques de chacune d'entre elles ;

- l'indication du mode de sortie exclusif en rente ;
- l'interdiction de procéder à des rachats, même partiels.
- Les textes prévoient également les modalités d'information annuelle des assurés pendant toute la phase d'épargne.

3. L'intervention de plusieurs instances pour veiller à une gestion satisfaisante du Perp

- Le Groupement d'épargne retraite populaire (Gerp) est l'association qui a souscrit le contrat collectif avec l'organisme assureur et il est chargé de représenter les intérêts des adhérents. Ses statuts doivent comprendre des clauses définies par décret et il doit adopter un code de déontologie.
- Le comité de surveillance chargé d'établir un rapport annuel sur la gestion et la surveillance du plan, de veiller à la bonne exécution du plan par l'assureur et d'émettre un avis communiqué à l'Autorité de Contrôle des assurances et des mutuelles (ACAM) sur le rapport annuel établi par l'assureur concernant l'équilibre actuariel et la gestion administrative, technique et financière du plan.
- L'assemblée des participants chargée d'approuver le budget, le rapport annuel du Comité de surveillance, les comptes annuels, de procéder à l'élection des membres du comité de surveillance et de décider d'un changement éventuel d'organisme gestionnaire.

Les engagements envers les assurés, nés du contrat, sont exclusivement portés par l'assureur et non par l'association.

4. Les possibilités de transférer les plans d'un organisme gestionnaire à un autre

Cette possibilité est la contrepartie du blocage de l'épargne sur une longue période. La réglementation précise les conditions dans lesquelles la cotisation versée est convertie en droits et les modalités selon lesquelles les droits sont transférables d'un contrat à un autre (valeur du transfert clairement définie et niveau maximal d'indemnité de transfert fixé).

Le CCSF s'est félicité du fait que le Perp trouve progressivement sa place dans l'offre diversifiée d'épargne retraite à laquelle les Français ont accès et rappelle l'importance tant de la poursuite de l'aménagement des textes que des actions de promotion par les professionnels concernés et des réflexions pour favoriser un développement équilibré de ce produit d'épargne retraite.

6.1.2 Les améliorations apportées par l'ordonnance du 30 janvier 2009 et les aménagements souhaitables dans le cadre de la codification à venir du décret du 21 avril 2004

L'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2006, portant sur la commercialisation des produits d'assurance sur la vie et sur des opérations de prévoyance collective et d'assurance, a apporté des modifications notamment sur les modalités de création, de souscription et de transfert d'un Perp.

En ce qui concerne les modalités de création et de souscription, cette ordonnance supprime le seuil minimal d'adhérents à rassembler pour qu'une

association puisse être autorisée à souscrire un Perp (ce nombre était fixé à 100 par l'arrêté du 22 avril 2004 relatif au Perp). Par ailleurs, la période nécessaire à l'atteinte des seuils de viabilité des Perp fixés par décret (actuellement 2 000 adhérents et 10 millions d'euros) est allongée de cinq à huit ans.

Le CCSF a constaté avec satisfaction que ces modifications prennent en compte l'Avis qu'il avait formulé en 2008.

À l'occasion de ces débats, les professionnels de l'assurance ont souligné leur grand intérêt pour une simplification des textes régissant le Perp et le CCSF a pris note de la codification en cours du décret 2004-342 du 21 avril 2004 relatif au Perp.

À cette occasion, le CCSF a insisté pour que cette codification aboutisse rapidement et permette de poursuivre la simplification de la gouvernance du Perp, en particulier pour les organes de représentation du Perp, par exemple, par la fusion du conseil d'administration du Gerp et du comité de surveillance du Perp, et par la fusion de l'assemblée des participants du Perp et de l'assemblée générale du Gerp.

6.1.3 Des réflexions complémentaires à mener pour accentuer le développement du Perp

Le CCSF a rappelé qu'il estimait que la possibilité d'abondement par l'employeur des Perp ouverts par leurs salariés serait une mesure favorable aux salariés des PME, notamment les plus petites, où la probabilité de voir se mettre en place un plan d'épargne retraite d'entreprise de type PERE³, Perco⁴ ou « Article 83 » est faible, voire inexistante.

Le CCSF a noté la suggestion d'une sortie en capital dans le cas de certaines situations de surendettement. Mais cette éventualité mérite un examen préalable approfondi.

Dans le cadre de la réflexion plus générale sur la prise en compte du risque de dépendance, le CCSF a réitéré sa position tendant à ce que les contrats d'épargne retraite, notamment les Perp, puissent permettre à leurs titulaires de se constituer une épargne spécifique et sécurisée, distincte de l'épargne constituée en vue de la retraite, pour couvrir le risque de dépendance, sous réserve d'une clarification de la question de la fiscalité applicable à ces versements.

³ Plan d'épargne retraite entreprise

⁴ Plan d'épargne retraite collectif

Les situations permettant de mettre fin au contrat et d'obtenir le versement du capital avant l'âge de la retraite

Ces situations sont clairement définies par les textes (article L. 132-23 du *Code des assurances*).

Elles se limitent à quatre cas :

- lorsque les droits aux allocations d'assurance chômage ont expiré ;
- dans l'hypothèse d'une cessation d'activité à la suite d'un jugement de liquidation judiciaire pour un non-salarié ;
- si un mandataire social (administrateur, membre du directoire ou du conseil de surveillance) n'est plus titulaire d'un contrat de travail ou d'un mandat de social depuis au moins deux ans ;
- si l'invalidité grave (correspondant au classement dans les deuxième et troisième catégories du *Code de la sécurité sociale*) empêche l'exercice d'une activité professionnelle.

Avis du CCSF concernant le plan d'épargne retraite populaire (Perp) adopté le 15 septembre 2009

Le CCSF a examiné le bilan des Perp au titre de l'année 2008 et discuté, dans la suite de l'Avis émis en 2008, des aménagements intervenus et souhaitables pour favoriser le développement du Perp.

En conséquence, il a émis le présent Avis.

1. Le Perp prend sa place dans l'offre épargne retraite malgré la poursuite de la baisse des souscriptions de nouveaux contrats

Au 31 décembre 2008, plus de 2 millions de Perp étaient ouverts, soit une progression de 3 % par rapport à 2007. En revanche, le nombre de nouveaux contrats ouverts en 2008 est inférieur de 35 % à celui de 2007, lui-même en baisse de 38 % par rapport à 2006. Depuis 2005, le nombre d'ouvertures de Perp est chaque année en diminution.

Les provisions mathématiques, c'est-à-dire le montant représentatif des droits futurs des souscripteurs de ces plans, s'élèvent à 4,1 milliards d'euros, en augmentation de 20 % par rapport à 2007. En dépit du contexte économique et financier de 2008, le volume des cotisations est resté quasiment stable avec 1,032 milliard d'euros contre 1,051 milliard d'euros en 2007.

Le taux de détention de Perp chez les travailleurs salariés est de 8,7 %, contre 8,5 % en 2007, et l'encours moyen des Perp est de 1 992 euros, en hausse de 16 % par rapport à 2007.

.../...

À la lumière de ces éléments,

1.1 Le CCSF note avec satisfaction la poursuite du développement du Perp et, en particulier, le maintien du niveau des versements effectués par les épargnants en dépit du contexte économique et financier. Toutefois, le CCSF relève que le nombre de nouveaux contrats se contracte chaque année et que le taux de détention reste modeste.

1.2 Le CCSF rappelle son fort attachement au Perp, qui constitue le seul produit d'épargne retraite souscrit à titre individuel ¹, dont la sortie est obligatoirement en rente ², qui bénéficie d'un avantage fiscal à l'entrée et qui présente un haut niveau de protection des consommateurs, notamment par la sécurisation progressive des placements supports au fur et à mesure de l'avancée en âge de l'adhérent, la complète transférabilité du produit et le rôle des associations d'épargnants Gerp dans l'administration des Perp.

1.3 Le CCSF se félicite du fait que le Perp trouve progressivement sa place dans l'offre diversifiée d'épargne retraite à laquelle les Français ont accès et rappelle l'importance de la poursuite de l'aménagement des textes, des actions de promotion par les professionnels concernés et des réflexions pour favoriser un développement équilibré de ce produit d'épargne retraite.

2. Des aménagements intervenus et en cours

2.1 Le CCSF constate avec satisfaction que des modifications sont intervenues qui prennent en compte l'Avis qu'il a formulé en 2008.

Ainsi, l'ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009 portant sur la commercialisation des produits d'assurance sur la vie et sur des opérations de prévoyance collective et d'assurance a introduit deux simplifications pour le Perp : suppression du nombre minimal d'adhérents pour la constitution d'un Perp et report de cinq à huit ans du délai pour atteindre les seuils de 2 000 adhérents et de 10 millions d'euros d'encours.

2.2 Le CCSF prend également note de la codification en cours du décret 2004-342 du 21 avril 2004 relatif au Perp.

À cette occasion, le CCSF insiste pour que cette codification aboutisse rapidement et permette de poursuivre la simplification de la gouvernance du Perp, en particulier pour les organes de représentation du Perp, par exemple, par la fusion du conseil d'administration du Gerp et du comité de surveillance du Perp, et par la fusion de l'assemblée des participants (AP) du Perp et de l'assemblée générale (AG) du Gerp.

3. Des aménagements souhaitables et des réflexions complémentaires à mener

3.1 Le CCSF rappelle qu'il estime que la possibilité d'abondement par l'employeur des Perp ouverts par leurs salariés serait une mesure favorable aux salariés des PME, notamment les plus petites, où la probabilité de voir se mettre en place un plan d'épargne retraite d'entreprise de type PERE, Perco ou « Article 83 » est faible, voire inexistante.

3.2 Le CCSF a noté la suggestion d'une sortie en capital dans le cas de certaines situations de surendettement. Cette possibilité doit être étudiée avec beaucoup d'attention.

3.3 Dans le cadre de la réflexion plus générale sur la prise en compte du risque de dépendance, le CCSF réitère sa position tendant à ce que les contrats d'épargne retraite, notamment les Perp, puissent permettre à leurs titulaires de se constituer une épargne spécifique et sécurisée, distincte de l'épargne constituée en vue de la retraite, pour couvrir le risque de dépendance, sous réserve d'une clarification de la question de la fiscalité applicable à ces versements.

Enfin, le CCSF rappelle qu'il souhaite être associé à l'évolution des textes sur le Perp compte tenu de l'importance de ce produit pour les consommateurs et les épargnants.

¹ À l'exception des produits proposés par certains régimes à point relevant de l'article L. 441 du Code des assurances

² Sous réserve des exceptions prévues par les textes

6.2 VERS UNE HARMONISATION DES TEXTES CONCERNANT LES PRODUITS FINANCIERS

Dans la suite des dispositions prévues dans la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008, deux ordonnances ont été adoptées en date du 5 décembre 2008 et du 30 janvier 2009 présentant des mesures destinées à améliorer la communication publicitaire et à harmoniser les obligations d'information et de conseil des distributeurs de certains produits d'assurance avec celles applicables aux distributeurs de produits financiers.

Les dispositions de ces deux ordonnances seront pleinement applicables en 2010 et des décrets d'application compléteront ces textes avant cette date.

Le CCSF a pris connaissance de la teneur de ces textes, dont les avancées répondent à son souhait d'un rapprochement entre les différentes législations en vigueur en matière de produits financiers et d'assurance.

6.2.1 Harmoniser la commercialisation des produits financiers

L'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 ⁵ introduit des dispositions visant à harmoniser la commercialisation des instruments financiers — c'est-à-dire actions, obligations, parts d'organisme de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) —, des produits d'épargne (notamment Livret A, Livret jeune, Livret de développement durable, épargne-logement) et certains produits d'assurance (les contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat mais également les produits d'épargne retraite souscrits sur une base facultative).

Cette harmonisation repose notamment sur des dispositions prévoyant l'homologation par les pouvoirs publics de codes de conduite des organismes professionnels (par exemple la Fédération bancaire française pour les établissements de crédit) en matière de commercialisation de ces différents produits. Les autorités de contrôle (Commission bancaire et Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles) devront veiller à la mise en place des moyens adaptés chez les différents acteurs permettant de se conformer à ces codes de conduite.

L'ordonnance du 5 décembre 2008 prévoit, en outre, un renforcement de la collaboration entre

les intermédiaires en assurance et les entreprises d'assurance en ce qui concerne le contenu des documents à caractère publicitaire. Ainsi, pour les contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat, les contrats de capitalisation, mais aussi les contrats de groupe à adhésion facultative comportant des valeurs de rachat ou de transfert et les contrats relevant du livre IV du *Code des assurances* (régime de retraite en points), l'intermédiaire en assurance devra soumettre, préalablement à leur diffusion, les documents à caractère publicitaire à l'entreprise d'assurance, afin de vérifier leur conformité avec le contrat d'assurance. Parallèlement, les entreprises d'assurance devront mettre à la disposition des intermédiaires les informations nécessaires à l'appréciation de l'ensemble des caractéristiques des contrats. Des dispositions similaires sont prévues entre producteurs et distributeurs (prestataires de services d'investissement) pour les instruments financiers et également l'homologation de codes de conduite.

Cette collaboration sera formalisée dans des conventions entre les différents professionnels, producteurs d'une part et intermédiaires d'autre part.

6.2.2 Renforcer le devoir de conseil

Outre des modifications des textes relatifs au Perp, l'ordonnance n° 2009-106 ⁶ a apporté également des modifications concernant la communication des informations et le devoir de conseil pour notamment les produits d'assurance sur la vie comportant des valeurs de rachat ⁷ visant à s'assurer :

- d'une part, que toutes les informations, y compris les communications à caractère publicitaire, présentent un contenu « *exact, clair et non trompeur* » ;
- d'autre part, que l'entreprise d'assurance ou la mutuelle (ou leur intermédiaire) s'enquiert des connaissances, de l'expérience du souscripteur en

⁵ Ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 relative à la mise en place de codes de conduite et de conventions régissant les rapports entre producteurs et distributeurs, en matière de commercialisation d'instruments financiers, de produits d'épargne et d'assurance sur la vie

⁶ Ordonnance n° 2009-106 du 30 janvier 2009 portant sur la commercialisation des produits d'assurance sur la vie et sur des opérations de prévoyance collective et d'assurance

⁷ Les décisions portent sur les contrats d'assurance individuels comportant des valeurs de rachat, d'un contrat de capitalisation, les contrats mentionnés à l'article L. 132-5-3 (c'est-à-dire contrat de groupe sur la vie comportant des valeurs de rachat ou de transfert à adhésion non obligatoire) ou à l'article L. 441-1 (complémentaire retraite).

matière financière, de sa situation financière et de ses objectifs de souscription. Si le souscripteur n'apporte pas d'informations sur ces différents points, l'entreprise d'assurance ou la mutuelle (ou leur intermédiaire) devra le mettre en garde préalablement à la conclusion du contrat.

L'entreprise d'assurance ou la mutuelle doit, avant la conclusion du contrat, préciser les exigences et les besoins exprimés par le souscripteur ainsi que les raisons qui motivent le conseil fourni sur le contrat concerné.

La précision par le distributeur des besoins et exigences du souscripteur et des raisons qui motivent le conseil est déjà aujourd'hui prévue dans l'article L. 520-1 du *Code des assureurs* pour les intermédiaires en assurance. Toutefois, l'ordonnance introduit trois nouveautés : d'une part, en l'absence d'intermédiation, l'extension de l'obligation de conseil aux entreprises d'assurance, d'autre part, la nécessité pour le distributeur de s'enquérir du niveau de connaissance et de l'expérience du souscripteur (comme cela est déjà le cas pour le prestataire de services d'investissement depuis le 1^{er} novembre 2007) et enfin, l'introduction d'un devoir de mise en garde de l'entreprise d'assurance ou de capitalisation.

6.3 LA RÉFORME DU CADRE DE GESTION DES OPCVM

Actuellement, la réglementation européenne pour les OPCVM repose sur la directive 85/611/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 dite directive OPCVM, qui a fait l'objet de modifications par deux directives en 2001.

À la suite des travaux réalisés en 2005 et 2006 (Livre vert de la commission sur les fonds d'investissement dans l'Union européenne de 2005 et Livre blanc de 2006 sur l'amélioration du cadre régissant le marché unique des fonds d'investissement), une directive portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières a été adoptée par le Parlement européen en janvier 2009 et votée par le Conseil de l'Union européenne le 22 juin 2009.

Sa date d'entrée en vigueur devrait intervenir au 1^{er} juillet 2011.

Cette directive contient plusieurs dispositions permettant, d'une part, d'améliorer l'information des investisseurs et, d'autre part, de créer les conditions favorables à un marché européen intégré de la gestion des OPCVM, avec une gamme plus importante de produits offerts et une plus grande rationalisation de l'industrie des OPCVM.

Les principales évolutions seront les suivantes :

- amélioration de la qualité de l'information donnée aux investisseurs, avec la mise en place d'un prospectus simplifié, identique dans tous les pays européens, et contenant des informations-clés pour l'investisseur ;
- simplification de la commercialisation transfrontalière, permettant que les fonds d'un pays soient librement commercialisés dans un autre pays européen après une simple notification ;
- création d'un passeport pour les sociétés de gestion, c'est-à-dire possibilité pour une société de gestion de gérer un fonds dans un autre État membre, sans domiciliation locale ;
- amélioration des mécanismes de coopération entre les autorités de surveillance. La directive prévoit notamment une harmonisation des moyens de contrôle et des mesures de sanction à la disposition des autorités de contrôle. De plus, afin de renforcer l'harmonisation des contrôles et le dialogue entre les autorités de contrôle, les superviseurs européens ont la possibilité de créer des structures bilatérales ou multilatérales de coopération.

À l'issue de la présentation de ce texte faite à ses membres, le CCSF a rappelé la grande importance qu'il accorde à la réalisation et à la mise en œuvre du prospectus simplifié à destination des investisseurs, qui doit en effet rester limité à deux ou trois pages.

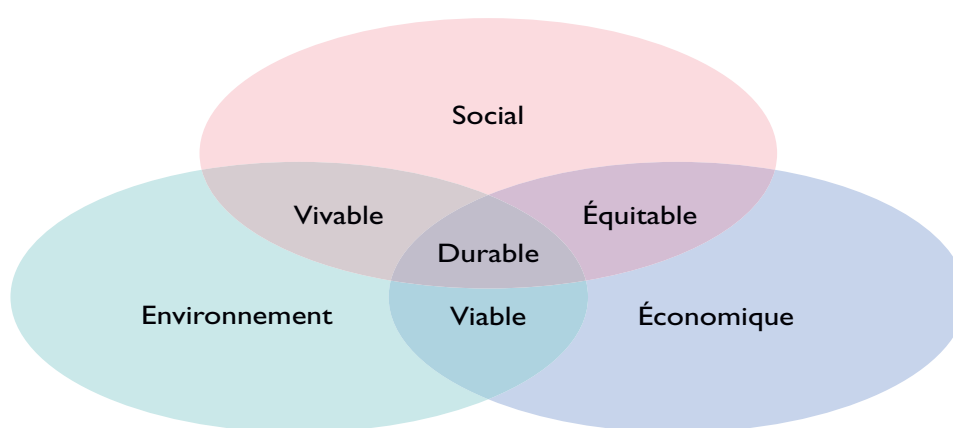
En outre, le CCSF s'est félicité du régime harmonisé des fusions transfrontalières, ce qui permettra d'éviter l'opacité liée à une diversité infinie de produits et, par conséquent, à améliorer le choix des épargnants.

Enfin, compte tenu du contexte financier actuel, le CCSF a apprécié le renforcement de la supervision entre les pays européens et l'harmonisation des procédures de contrôle dans le domaine des OPCVM, ce qui permettra d'assurer une plus grande sécurité des épargnants et des investisseurs.

7. L'assurance et le développement durable

Le concept de développement durable est apparu en 1987 lors des travaux de la Commission mondiale sur l'Environnement et le Développement, constituée en 1983 au sein des Nations unies. À l'issue de ces travaux, un rapport intitulé « Notre futur commun », plus connu sous le nom de rapport Brundtland, a été publié, où le développement durable est défini comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». (Madame Gro Harlem Brundtland – Premier ministre norvégien).

Le développement durable s'articule autour de trois volets : environnement, économique, social



Source : Rapport Brundtland

En 2009, le CCSF a examiné les initiatives conduites par les professionnels de l'assurance en matière de développement durable et a décidé de suivre avec une grande attention les actions menées en la matière dans l'ensemble du secteur financier.

En début d'année 2009, l'Association française de l'assurance (AFA) a présenté à ses membres les engagements des assureurs dans le domaine du développement durable, concrétisés par une charte « Développement durable ».

L'AFA a été créée en juin 2007 par deux organisations professionnelles de l'assurance, la Fédération française des Sociétés d'assurances (FFSA) et le Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA). Elle a pour objet d'étudier les questions de toute nature concernant le secteur des assurances, dont ses membres l'auront saisie, et d'exprimer publiquement sur ces sujets les positions communes à tous les acteurs de la profession. Elle est composée d'un conseil d'administration de huit membres dont quatre sont issus de la FFSA et quatre du GEMA. Sa présidence est tournante et assurée en 2009 par Monsieur Bernard Spitz, président de la FFSA.

Au sein de l'AFA, le sujet du développement durable est apparu très rapidement comme un thème prioritaire qui devait être traité et porté par les deux familles d'assureurs de manière commune. En effet, la profession de l'assurance, en tant que professionnels de la gestion des risques et acteurs de la préparation de l'avenir et du développement économique, est étroitement intégrée à tous les niveaux de l'organisation économique et sociale, notamment au niveau local. De ce fait, elle occupe une position privilégiée pour promouvoir les actions contribuant au développement durable.

Ainsi, dès novembre 2007, a été créée une commission dévolue aux problématiques du développement durable.

La Commission se réunit tous les mois et a quatre fonctions principales :

- être un lieu d'échanges et de débats avec les personnes impliquées et parties prenantes dans le domaine du développement durable, avec la participation d'experts dans ce domaine ;

- assurer une veille sur ce domaine au niveau tant national qu'international (par exemple, suivi des travaux du Grenelle de l'environnement)¹ ;
- permettre l'échange des bonnes pratiques entre les adhérents de l'AFA, notamment par la diffusion d'un questionnaire pour faire le point sur la démarche du développement durable en interne ;
- être une interface avec les commissions plus techniques de la FFSA et du GEMA, comme les commissions incendie risques divers et d'assurance sur la vie.

Les travaux menés au sein de cette commission ont consisté à identifier les enjeux du développement durable spécifiques au métier de l'assurance et sur la manière dont la démarche de développement durable pouvait être organisée. Ils ont conduit à l'élaboration d'une charte dans le domaine du développement durable. Officialisée le 20 janvier 2009, cette charte constitue une première action concrète pour aider à structurer la démarche de la profession des assureurs sur ce sujet.

La charte a vocation à être un référentiel. Elle est structurée autour de cinq axes majeurs, déclinés en vingt points précis et identifiés sur la base d'auditions de personnes qualifiées, de la veille que la commission a réalisée et des consultations d'avis rendus, comme l'Avis du CCSF sur la micro-assurance qui vise à réduire les vulnérabilités sociales.

Ainsi, les engagements des assureurs dans le domaine du développement durable s'attachent à prendre en compte les considérations environnementales, sociales et de gouvernance au regard des produits et services proposés :

- l'axe n° 1 vise à positionner les professionnels de l'assurance comme des acteurs responsables dans le domaine du développement durable, afin de créer une émulation des adhérents au sein des deux organisations professionnelles, à s'approprier le contenu de la charte et à mettre en avant les bonnes pratiques en termes d'image et de responsabilité à l'égard du public ;
- l'axe n° 2 consiste, dans le secteur de l'assurance, à contribuer à la lutte contre le changement climatique et à la préservation de l'environnement, en favorisant la diffusion de produits et services d'assurance à forte valeur ajoutée qui permettent à la fois d'atténuer les effets du changement climatique, de prévenir les risques de catastrophes naturelles, et de favoriser la recherche en matière de changement climatique ;

- l'axe n° 3 a pour objet de participer à la réduction des vulnérabilités économiques et sociales et à la mise en place d'un système de protection durable, *via* notamment le développement de la protection des risques de la vie en partenariat avec la sphère publique (retraite, santé, dépendance...) ;

- l'axe n° 4 vise à promouvoir une politique d'investissement responsable au sein de la profession. Les attentes dans ce domaine sont fortes et marquées par la nécessité d'intégrer et de prendre en compte les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les politiques de placement des assureurs. En 2009, une réflexion sur cette prise en compte sera engagée, avec l'établissement d'un comparatif des pratiques européennes ;

- l'axe n° 5 recherche l'exemplarité des bonnes pratiques, en vue de favoriser leur diffusion au sein de la profession.

La mise en œuvre de la charte par les professionnels de l'assurance reste une démarche volontaire et l'intégration des objectifs et des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), définis par la charte, nécessitera d'importants changements dans les pratiques quotidiennes au sein des entreprises.

En 2009, l'AFA sera amenée à réfléchir à la mise en place d'indicateurs homogènes pour le secteur des assurances, et à établir un bilan des pratiques.

L'ensemble des membres du CCSF ont exprimé le plus grand intérêt pour ces premiers travaux prenant en compte, dans le cadre d'une approche systématique, la dimension et la promotion du développement durable dans le domaine de l'assurance.

Le Comité s'est félicité de la démarche entreprise par les assureurs dans le cadre de l'AFA et il suivra avec un vif intérêt l'avancée de ces travaux, notamment en ce qui concerne les indicateurs.

Enfin, le président du CCSF a invité les représentants du secteur bancaire à présenter ultérieurement les actions menées et projetées sur ce sujet majeur.

¹ Lancé en juillet 2007, le Grenelle de l'environnement associe l'État et la société civile dans l'objectif de définir des actions pour assurer un développement durable en France. Six groupes de travail, composés de représentants de l'État, des collectivités territoriales, des organisations patronales et syndicales et des organisations non gouvernementales (ONG), se sont réunis autour de thèmes comme la biodiversité, la santé, la démocratie écologique. Ces travaux ont conduit à l'élaboration de la loi du 3 août 2009 de programmation relative à la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement.

CHARTRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DE L'ASSURANCE (AFA) Janvier 2009

Les assureurs et les réassureurs se fixent les objectifs suivants dans leur activité :

I. Se positionner en tant qu'acteurs responsables du développement durable

1. Afficher leurs valeurs, leurs principes de gouvernance et leur déontologie.
2. Affirmer leur rôle auprès de l'ensemble des parties prenantes (pouvoirs publics, ONG, consommateurs, collectivités territoriales, Communauté européenne...).
3. Reconnaître au plus haut niveau l'importance de la responsabilité sociétale et l'intégrer à la politique de développement.
4. Informer des actions menées sur la base des engagements de la présente charte.

II. Contribuer à la lutte contre le changement climatique, ses conséquences et plus généralement à la préservation de l'environnement

1. Soutenir la recherche sur le changement climatique et partager ses résultats avec la société civile et les décideurs politiques.
2. Promouvoir des mesures d'atténuation par le développement de produits d'assurance à valeur ajoutée environnementale et sensibiliser nos assurés et les autres parties prenantes à adopter des comportements écologiques vertueux.
3. Aider à l'adaptation au changement climatique en préconisant des démarches de réduction de la vulnérabilité aux risques de catastrophes naturelles.

III. Accompagner le développement économique, participer à la réduction des vulnérabilités sociales et contribuer à une protection sociale durable

1. Assurer une veille sur la recherche technologique et scientifique et développer des produits adaptés et de nouveaux services ; jouer lorsque nécessaire un rôle d'alerte.
2. Participer à la réduction des vulnérabilités et à la prévention de l'exclusion par l'élargissement de l'accès à l'assurance.
3. Développer, en partenariat avec la sphère publique, des dispositifs de protection sociale soutenables dans la durée (dépendance, retraite, santé).
4. Promouvoir l'adoption de comportements responsables par la sensibilisation et la prévention des comportements à risque.

IV. Favoriser une politique d'investissements socialement responsables (ISR)

1. Indiquer si et comment les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance sont pris en compte dans la gestion d'actifs.
2. Encourager la recherche et l'évaluation des liens entre les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance, et la performance à long terme des entreprises et des États.
3. Développer une offre de produits « ISR » et encourager leur commercialisation.
4. Favoriser le développement économique, en particulier par le financement des PME et des infrastructures.

V. Développer leur fonctionnement dans un cadre environnemental et social responsable

1. Évaluer et réduire leurs impacts environnementaux et notamment les émissions de gaz à effet de serre (bilan des émissions de gaz à effet de serre...).
2. Intégrer des critères de développement durable dans la procédure de sélection et d'accompagnement des fournisseurs.
3. Inciter les acteurs de la chaîne à une démarche de développement durable (du produit jusqu'à l'expertise et la réparation, réseaux...).
4. Continuer à favoriser et à améliorer l'égalité professionnelle, la mixité, la diversité et la formation dans l'entreprise.
5. Sensibiliser et former les acteurs de la profession à l'adoption de comportements respectueux de l'environnement et de la société.

8. L'éducation financière et l'école

Dès sa création, le CCSF a accordé une place très importante à l'éducation financière, et ce sous trois angles principalement.

Tout d'abord, le président du CCSF, avec l'appui du secrétariat général, prend soin de diffuser à ses membres, notamment représentants des consommateurs, toutes les informations susceptibles de les aider à appréhender les sujets les plus complexes et à exercer au mieux leur rôle de relais d'information auprès des clients du secteur financier. Ce point constitue une caractéristique très importante de la concertation à la française en matière financière (voir également chapitre 9). Il ne sera toutefois pas développé dans le présent chapitre puisqu'il intervient en filigrane de tous les travaux du CCSF et de chacune de ses réunions, qu'elles soient plénières ou de groupe de travail, sans constituer un élément propre à l'activité de l'année sous revue.

En second lieu, le CCSF marque son intérêt pour l'éducation financière en réfléchissant aux enjeux de l'éducation financière de l'ensemble de la population, et notamment des jeunes, en poursuivant un recensement des différentes initiatives privées ou publiques en ce domaine. Au cours de sa réunion plénière du 9 juin 2009, le CCSF a ainsi refait un point sur les actions d'éducation financière spécifiquement menées à l'école ou avec le ministère de l'Éducation nationale et les enseignants.

Enfin, le CCSF réalise, publie et diffuse lui-même des supports d'éducation financière, généralement sous la forme de dépliants et glossaires. Le tout dernier dépliant d'octobre 2009, intitulé « Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe » est relatif au nouveau cadre juridique des services de paiement, applicable en Europe au 1^{er} novembre 2009.

Au cours de l'année 2008-2009, à la lumière de la crise financière, le CCSF a souligné l'urgence de l'éducation financière. Il s'est plus particulièrement penché sur le lien entre l'éducation financière et l'école. Plusieurs initiatives dans ce domaine ont été présentées en réunion plénière du 9 juin 2009, notamment par l'Institut d'éducation financière du public (IEFP).

8.1 LES ENJEUX D'UNE ÉDUCATION FINANCIÈRE PRÉCOCE

Le secteur financier est complexe, très vaste, et d'une technicité croissante.

L'ambition de l'éducation financière n'est pas de faire de chaque citoyen un spécialiste des différents sujets abordés, mais de lui permettre de disposer des bases nécessaires à la compréhension des principales notions et opérations. Ces bases concernent aussi bien les principes essentiels d'établissement d'un budget, de gestion des revenus et dépenses, d'épargne et de risque que le vocabulaire fort varié utilisé par les professionnels.

Si l'éducation financière au fil de l'eau est importante comme une sorte de formation continue, elle est difficilement systématique dès la sortie du système scolaire. On peut certes organiser une bonne mise à disposition de l'information, avec de bons outils pédagogiques, bien conçus, clairs et simples. Tout cela ne constituera toutefois que des réponses, ce qui suppose au préalable que des questions soient formulées. Si une personne ne pose pas de question soit parce qu'elle croit avoir compris, soit parce qu'elle ne l'ose pas, elle ne sera pas touchée par l'éducation financière organisée.

Pour que l'éducation financière soit à la fois la plus équitable — parce que dispensée à tous — et la plus efficace — parce que dispensée à un public perméable et curieux — il faut qu'elle touche tous les citoyens ou futurs citoyens : à ce titre l'école est certainement un vecteur particulièrement adapté, si ce n'est le plus adapté. Elle permet une action proactive, systématique et efficace.

Il convient d'ajouter que les enfants sont souvent un excellent vecteur de formation de leurs parents, particulièrement dans les milieux où la culture est la moins développée. L'enseignement économique et financier (ou du moins la familiarisation avec les sujets financiers) dispensé à l'école touchera également les parents, ce qui en renforce la justification.

De façon plus générale, le rôle de l'école est notamment souligné dans les enquêtes menées par l'OCDE et l'ensemble des organisations ou instances qui s'intéressent à l'éducation financière.

La notion d'éducation financière

Les enquêtes menées par l'OCDE montrent que les consommateurs/investisseurs sont peu sensibilisés à la nécessité d'être formés à la finance, ont un faible niveau de connaissances des domaines financier et bancaire et ne disposent pas d'une information suffisante pour toujours effectuer des choix raisonnés ou saisir les bonnes opportunités financières.

Dans ce contexte et depuis ces dernières années, les initiatives européennes permettant de favoriser le développement de l'éducation financière se multiplient pour renforcer la sensibilisation du public et améliorer l'éducation sur les questions financières et bancaires.

L'éducation financière en direction des consommateurs et investisseurs de tous âges vise à :

- acquérir, au moyen d'une information, d'une instruction, ou d'un avis objectif, des connaissances et des compétences dans les domaines financier et bancaire, afin de mieux appréhender les produits, concepts et risques financiers ;
- promouvoir des comportements financiers plus responsables et plus efficaces par rapport aux situations personnelles et individuelles.

Les moyens d'améliorer l'éducation financière :

- introduire ou renforcer l'initiation à l'économie et aux finances dans l'enseignement, avec des axes de développement sur la gestion budgétaire familiale, et la connaissance des concepts économiques et financiers. Cela implique un renforcement du rôle de l'éducation nationale dans ce domaine avec la prise en compte de l'éducation financière dans les programmes scolaires, une implication des enseignants, ainsi que le renforcement des liens entre milieu scolaire et milieu professionnel financier et bancaire ;
- s'appuyer sur les travailleurs sociaux et les associations spécialisées dans l'éducation et la sensibilisation en faveur de la population la plus fragile, présentant des risques de surendettement ou d'exclusion financière.

Le rôle de la banque est primordial dans le dispositif de la sensibilisation et l'éducation financière. En effet, compte tenu d'un taux de bancarisation élevé (proche de 100 %), les consommateurs / investisseurs seront conduits à prendre contact avec un établissement de crédit pour réaliser une opération bancaire ou financière. La banque sera alors amenée à faire preuve de pédagogie à l'égard de ses clients mais dans un cadre réglementaire précis : le renforcement du devoir de conseil, l'obligation d'agir dans l'intérêt du client, ou le devoir de mise en garde sont des obligations à remplir par l'établissement de crédit en tant que professionnel. Cependant, la banque doit-elle aller au-delà de ces obligations réglementaires d'information et prendre à sa charge l'éducation ? Des expériences ont été menées par la FBF (« Les clefs de la banque ») ou par l'IEFP mis en place par l'AMF et le site « lafinancepourtous » qui montrent l'implication des établissements de crédit dans ce domaine de l'éducation. Les initiatives d'éducation financière ont certes un effet bénéfique : les consommateurs, mieux éduqués, peuvent prendre de meilleures décisions financières. Les actions menées ne doivent pas pour autant se substituer aux mesures de protection du consommateur. Elles en sont complémentaires.

Sources :

- www.dolceta.eu (site créé par la Commission européenne et consacré à l'éducation financière).
- www.lafinancepourtous.com
- OCDE (2009) *Projet des « Bonnes pratiques sur l'éducation financière et la sensibilisation aux enjeux liés au crédit »* (consultation publique)
- Petitjean (A.) (2008) « La formation financière gage d'une préparation efficace à la retraite », *Crédit agricole, Horizons Bancaires*, avril

Dans ses réflexions sur l'éducation financière et l'école, le CCSF s'est d'abord interrogé sur le degré de précocité le plus adapté, c'est-à-dire sur les tranches d'âge ou de niveau scolaire à viser.

Pour atteindre le premier objectif de toucher le plus grand nombre possible de jeunes, il est apparu nécessaire de ne pas se contenter des classes de lycée (de la seconde à la terminale) mais de prévoir une première familiarisation avec les sujets financiers avant la fin du collège (c'est-à-dire au niveau de la classe de troisième) pour tenir compte des sorties du système scolaire après le brevet des collèges. On retrouve en effet une partie de ces jeunes parmi les publics fragilisés, qui peuvent ensuite développer des situations de surendettement.

Le CCSF a estimé que le second objectif visant à sensibiliser et éduquer efficacement une population perméable et curieuse ne peut être atteint qu'en association avec l'Éducation nationale. Plusieurs axes ont été évoqués :

- intégrer impérativement l'éducation financière aux programmes existants ;
- obtenir l'adhésion des enseignants en leur fournissant la formation et les outils pédagogiques, voire en les associant à leur élaboration ;
- proposer aux rédacteurs et éditeurs de manuels scolaires une collaboration des professionnels du secteur financier, permettant une approche moins macroéconomique et plus concrète ;
- dans les plus petites classes, aborder les sujets financiers plus incidemment, par exemple en les choisissant comme thème sous-jacent d'un exercice de mathématiques : à côté de la classique baignoire qui se vide pendant qu'on la remplit ou des trains qui se croisent à vitesses différentes, on peut glisser des notions de taux d'intérêt, de gestion d'argent de poche, qui ne sont rien d'autre que des notions d'équilibre budgétaire, fondamentales pour la vie d'adulte responsable ;
- au-delà de la classe de seconde, inclure des notions d'économie et de monnaie dans toutes les filières, y compris professionnelles, et pas seulement dans les filières généralistes dispensant un enseignement en économie ;
- inclure les notions de risques financiers.

Le CCSF a été heureux d'accueillir, au cours de sa réunion plénière du 9 juin 2009, deux présentations particulièrement riches s'inscrivant bien dans ces perspectives et enjeux :

- d'une part les initiatives récentes de l'Institut d'éducation financière du public destinées à l'école, formalisées par la signature d'une convention avec l'Éducation nationale en mai 2009 ;
- d'autre part, les gammes d'actions et outils créés par la Banque de France en partenariat avec l'Éducation nationale il y a plusieurs années, et régulièrement enrichies.

8.2 LES INITIATIVES RÉCENTES DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION FINANCIÈRE POUR L'ÉCOLE PRÉSENTÉES AU CCSF

8.2.1 Les actions de l'Institut d'éducation financière du public en direction de l'école, et la convention signée par l'IEFP avec le ministre de l'Éducation nationale en mai 2009

L'IEFP a été créé en 2006 par l'Autorité des marchés financiers (AMF), avec le soutien de la FBF et de la Banque de France entre autres, à la suite d'une étude de l'AMF qui soulignait la faible connaissance de la population en matière financière. Le rôle principal de l'IEFP n'est pas d'assurer la formation directement mais d'établir des contenus visant à développer l'éducation financière du plus grand nombre : consommateurs, étudiants, personnes âgées... Les contenus ont été développés en collaboration avec de nombreux acteurs et notamment des professionnels du secteur financier et de l'enseignement.

Pour diffuser ces contenus, l'IEFP s'appuie sur des relais ; ainsi, l'IEFP a développé un site Internet « lafinancepourtous.com » qui présente la double caractéristique d'être ludique et sérieux et qui propose des rubriques différentes selon la qualité de l'internaute (jeune, actif, senior, enfant, enseignant).

L'IEFP a ainsi fait le constat que l'éducation financière est un sujet peu abordé à l'école et peu connu des enseignants. C'est pourquoi l'IEFP a développé, sur son site « la finance pour tous » un espace dédié aux enseignants, réalisé en étroite collaboration

avec des enseignants en activité. L'IEFP propose d'aborder des thèmes financiers dans le cadre du socle commun des connaissances et des compétences défini par l'Éducation nationale pour chacun des cycles, en les intégrant plus particulièrement dans les programmes de mathématiques en primaire et au collège et d'économie au lycée. Les modules, conçus dans l'objectif de favoriser les initiatives et les échanges d'expérience, proposent de la matière, notamment sous forme d'exercices et de corrigés, le thème de l'éducation financière étant insuffisamment traité dans les manuels scolaires. Ainsi, sur des sujets complexes sur lesquels les enseignants n'ont pas reçu eux-mêmes de formation, les modules de l'IEFP proposent une approche progressive (notion de dépenses, budget, prêt, épargne, moyens de paiement, marchés financiers...) avec l'ambition que l'enfant acquière progressivement des notions indispensables à la fin du primaire, à la fin du collège et à la fin du lycée. Dans ce dernier cas, le niveau recherché peut paraître ambitieux ; toutefois, les connaissances ainsi

définies devraient être celles appréhendées par tout adulte pour avoir des réactions de bon sens dans la vie courante sur les sujets financiers.

Le site n'est pas figé et des compléments sont déjà à l'étude, s'agissant par exemple des acteurs de la finance. L'IEFP, en partenariat avec le Conseil pour la diffusion de la culture économique (CODICE), a un projet ambitieux de réalisation d'une vidéo sur la banque (Qu'est-ce que la banque ? À quoi cela sert ?...) pour l'année 2010.

Le 30 mai 2009, une convention sur l'éducation financière a été signée par le ministre de l'Éducation nationale et le président de l'IEFP à l'occasion d'un colloque organisé par l'OCDE, apportant une réelle reconnaissance des modules préparés par l'IEFP en collaboration avec les enseignants. En outre, l'IEFP organise avec les enseignants et à leur destination des conférences, en particulier en économie et en sciences économiques et sociales.

Extraits de la Convention-cadre entre le ministère de l'Éducation nationale et l'Institut d'éducation financière du public

(...)

Considérant :

- que l'IEFP contribue d'ores et déjà, par son expertise et son activité de production et de diffusion de contenus pédagogiques, à l'amélioration de l'enseignement de la culture économique et financière ; et que ses compétences reconnues dans le domaine de l'éducation financière ouvrent la possibilité de partenariats riches en projets et en initiatives de qualité ;
- que cette contribution de l'IEFP s'inscrit pleinement dans les attentes et les orientations du système éducatif dont elle rejoint les objectifs à court, moyen et long termes afin de :
 - répondre au besoin de donner à chaque jeune les éléments actuels de la culture générale et de la culture citoyenne nécessaires avant l'entrée dans la vie active ;
 - donner à l'éducation économique et financière une place adéquate aux différentes étapes de la scolarité et notamment au cours de la scolarité obligatoire ;
 - faire en sorte que la France prenne toute sa place dans une demande d'éducation en milieu scolaire exprimée dans les institutions européennes et internationales.

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} : Par la présente convention-cadre, le ministère et l'IEFP mettent en place un partenariat s'appuyant sur la vocation de l'IEFP à être un interlocuteur de choix du ministère pour les études et les actions concernant la promotion d'une culture financière de base.

(...)

1. Définition des objectifs et des actions

Article 2 : l'enseignement de la culture financière dans le primaire et le secondaire

- **Ressources pédagogiques :** l'IEFP crée des ressources pédagogiques avec des enseignants en exercice, dans différentes disciplines (mathématiques, sciences économiques et sociales, économie-gestion, histoire,

.../...

géographie et éducation civique), en conformité avec les programmes des différents niveaux de la scolarité, ce qui facilite leur mise en œuvre par les enseignants.

À l'école élémentaire et au collège, ces ressources pédagogiques prennent appui sur le socle commun de connaissances et de compétences, notamment la compétence « les principaux éléments de mathématiques et la culture scientifique et technologique » et la compétence « les compétences sociales et civiques ».

(...)

2. Définition des moyens et modalités de suivi

(...)

Article 5 : Le ministère s'engage pour la durée de la convention à soutenir l'IEFP, notamment

- par une information des enseignants sur les ressources pédagogiques disponibles (lettre aux recteurs et aux IA-IPR, liens depuis le site Internet <http://eduscol.education.fr> vers les ressources pédagogiques produites dans le cadre de cette convention, étant entendu que toute modification du contenu de ces ressources devra être signalée au ministère par l'IEFP) ;

- par la facilitation des contacts avec les lieux de formation des enseignants et l'octroi aux enseignants de facilités pour participer aux manifestations organisées par l'IEFP.

(...)

Article 7 : Un comité est chargé de la coordination, du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre de la présente convention. Ce comité évalue le dispositif mis en œuvre, notamment sa conformité avec le programme d'actions et ses objectifs prévus à l'article 2. Il se réunit à l'initiative de l'une ou l'autre des parties.

Article 8 : Le comité de suivi est présidé par le directeur général de l'enseignement scolaire ou son représentant. Il est composé de membres de la direction générale de l'enseignement scolaire, désignés par son directeur général, et de représentants de l'IEFP désignés par la déléguée générale.

(...)

La signature de cette convention permet de « labelliser » les modules présentés sur le site et de les porter à la connaissance des enseignants. À cet égard, les modules seront également disponibles sur le site Intranet de l'Éducation nationale, facilitant l'accès des enseignants à ce type de ressources pédagogiques. Dans le cadre de cette convention, le ministère mentionnera l'existence de ces nouvelles ressources dans une lettre adressée à chaque recteur d'académie et les enseignants disposeront de temps libéré pour assister à des conférences organisées par l'IEFP.

À l'issue de cette présentation, le CCSF s'est d'abord interrogé sur l'évaluation et le suivi du taux d'utilisation des modules mis à disposition et sur l'appréciation de leur efficacité par les enseignants.

Le CCSF a également jugé utile de pouvoir évaluer et apprécier les progrès dans l'éducation financière du public, malgré la difficulté à imaginer et mettre en place des instruments de mesure fiables, au-delà de la seule mesure des connexions et du nombre de pages lues sur les sites Internet d'éducation financière.

À cet égard a été évoqué le programme PISA de l'OCDE, qui mesure le niveau d'éducation atteint dans les différents pays développés, et qui a projeté d'inclure un module d'éducation financière dès 2012.

Le CCSF a, en troisième lieu, tenu à souligner l'importance qui s'attache à ce que l'éducation financière soit intégrée dans la formation initiale des enseignants, au-delà de la mise à disposition ultérieure d'outils pour eux.

Enfin, le CCSF s'est montré tout à fait favorable au développement de synergies entre les acteurs intervenant auprès des enseignants et de leurs élèves. Ainsi, de véritables partenariats pourraient être développés sous l'égide du CCSF entre l'IEFP, qui en a approuvé le principe, et les associations de consommateurs intéressées. En effet, les associations sont de véritables relais dans ce domaine auprès de l'ensemble de la population et la mise à disposition des outils de l'IEFP pourrait assurer à ces derniers une diffusion plus large vers l'extérieur avec l'accompagnement spécifique des associations de consommateurs.

8.2.2 Le partenariat de la Banque de France avec l'Éducation nationale pour la diffusion d'une culture économique et monétaire à l'école

Les actions passées, présentes et à venir de la Banque de France ont été présentées au CCSF.

S'agissant en premier lieu des actions menées de longue date, la Banque de France est engagée dans un partenariat depuis quinze ans avec l'Éducation nationale, qui vise à développer les connaissances des jeunes Français en matière d'économie monétaire et financière (la monnaie, le crédit et la politique monétaire) principalement dans l'enseignement secondaire, avec la diffusion de kits pédagogiques (vidéo et brochures) à destination des élèves et des enseignants des classes de 1^{ère} ES (économie et social), Terminale STG (sciences et techniques de gestion) mais aussi de classes de BTS, c'est-à-dire les classes dans lesquelles les programmes permettent d'inclure « naturellement » les éléments de culture monétaire et financière.

Les kits, vidéo + brochure, sont conçus, avec des enseignants en activité, pour former tant l'enseignant que ses élèves. En effet, la brochure est d'abord destinée aux professeurs, pour leur permettre de maîtriser la matière, avec notamment des éléments de glossaire tout à fait essentiels. Ils peuvent ainsi d'autant mieux transmettre leurs connaissances aux élèves à l'occasion de la diffusion de la vidéo. La vidéo, elle, est en revanche conçue pour les élèves.

Au total six kits ont été diffusés depuis 1996. Cette diffusion s'appuie sur une distribution directe à 16 000 professeurs et touche près de 600 000 élèves des collèges et lycées français en France et à l'étranger.

La dernière production, sous forme de DVD, « La monnaie & nous » a fait l'objet, un an après sa diffusion, d'une enquête de satisfaction auprès du corps enseignant, montrant que 90 % des personnes sondées l'ont utilisée comme support de cours et que le livret pédagogique avait été très apprécié des enseignants. Cette réalisation fera l'objet d'une réactualisation à la rentrée 2009.

En ce qui concerne les actions récentes, afin de développer la culture économique et monétaire et de renforcer ses liens avec le milieu scolaire, la Banque de France mène une politique d'accueil de groupes (classes de 1^{ère} ou de Terminale) et d'accueil de stagiaires issus

des zones prioritaires d'éducation (ZEP). En 2008, plus de 1 000 élèves ont participé à ces ateliers pédagogiques organisés par la direction de la Communication.

Afin d'aider les élèves de 3^{ème} des ZEP dans leurs recherches de stage, la Banque de France a décidé d'ouvrir chaque année les portes de ses succursales pour les stages obligatoires de découverte de l'entreprise. Plus de 420 collégiens ont déjà été accueillis.

De façon connexe, et bien qu'il ne s'agisse pas d'école pour les jeunes, la Banque de France a brièvement évoqué les conférences qu'elle organise sur son rôle et ses missions à l'intention des retraités dans le cadre de sessions de l'Université permanente de Paris.

Enfin, concernant les projets en cours, la Banque de France a mentionné son projet de l'hiver 2009-2010, également avec la collaboration de l'Éducation nationale, consistant en l'élaboration d'un « passeport financier » ciblé sur les classes de 3^{ème} qui permettrait d'améliorer sensiblement le niveau des élèves sur les connaissances de base dans les domaines économique et financier (savoir, savoir-faire et comportements). Des contacts ont été pris avec l'IEFP et l'Éducation nationale sur ce sujet.

Le CCSF s'est félicité de l'étendue du partenariat de la Banque de France avec l'Éducation nationale et plus particulièrement du suivi qui en est organisé, tout en regrettant que ces actions pourtant anciennes soient peu connues et médiatisées.

Le CCSF s'est interrogé sur l'existence d'éventuelles autres initiatives intéressantes menées dans la discrétion par d'autres organismes, et sur l'éventuelle coordination ou articulation entre toutes les actions individuelles. Un recensement de l'ensemble des actions est apparu utile.

Le CCSF a ainsi défini trois axes de poursuite de ses réflexions dans le domaine de l'éducation financière et de l'école, voire au-delà.

8.3 LES AXES DES TRAVAUX DU CCSF

Le président du CCSF, en conclusion de la réunion du 30 juin 2009, a proposé des orientations qui seront mises en œuvre par le Secrétariat général du CCSF selon les trois axes suivants :

- assurer un suivi de la mise en œuvre et des résultats des actions présentées au cours de cette réunion ;

- établir un inventaire des principales actions en cours dans ce domaine de la part d'autres acteurs ;
- développer des partenariats entre l'IEFP et les associations de consommateurs sous l'égide du CCSF afin de favoriser et d'améliorer l'éducation financière du grand public.

En outre, à partir de l'automne 2009, deux grands projets seront menés à bien par le CCSF :

- réalisation et diffusion d'un dépliant sur le nouveau cadre juridique des services de paiement, avant le 1^{er} novembre 2009, date d'entrée en vigueur de la directive concernant les services de paiement

de 2007 transposée en droit français par ordonnance en 2009. Une diffusion sous forme papier assez large, auprès de tous les relais de formation et d'information (associations, enseignants du secondaire, etc.) est prévue, en complément bien sûr de la mise à disposition du dépliant sur les sites du CCSF, de la Banque de France, et de tous ceux qui le souhaiteront (voir annexe 11) ;

- actualisation des glossaires du secteur financier, réalisés dans le cadre du CCSF en 2005, pour tenir compte des évolutions techniques et législatives. Ce chantier lourd sera ouvert en groupe de travail du CCSF à l'automne 2009 et devrait pouvoir être achevé au mois de mai 2010.



BANQUE DE FRANCE
EUROSYSTÈME



**9. Colloque sur les moyens d'améliorer
l'association des consommateurs,
des professionnels, des entreprises
et des administrations au processus
d'élaboration des règles au niveau
européen dans le secteur financier**

(septembre 2008)

Dans le double cadre, d'une part, du Conseil des ministres de l'Économie et des Finances réuni sous présidence française par Madame Lagarde à Nice et, d'autre part, de la Conférence Eurofi¹ sur les services financiers en Europe, le président du CCSF a organisé une réunion plénière du Comité tout à fait originale : tenue à Nice, elle avait pour thème « Comment améliorer l'association des consommateurs, des professionnels, des entreprises et des administrations à l'élaboration de la régulation au niveau européen dans le secteur financier ? ».

Les débats étaient organisés autour de deux tables rondes :

- la première portait sur les modalités de consultation des représentants des clientèles et des représentants de l'industrie des services financiers dans différents pays européens ;
- la seconde s'interrogeait sur les moyens d'améliorer la concertation au niveau européen dans le secteur financier.

Compte tenu de son contexte exceptionnel, cette réunion du CCSF était élargie à un certain nombre de personnalités qualifiées, non membres du Comité mais directement impliquées dans le sujet proposé, telles que, au niveau européen, deux députés européens, des représentants de la Commission européenne, du Bureau européen des unions de consommateurs, de la Fédération bancaire européenne et, pour la France, les présidents de la Fédération bancaire française et de la Fédération française des sociétés d'assurances, ainsi que Daniel Lebègue, co-président d'Eurofi.

La qualité des interventions et des débats a été unanimement saluée : les différentes pratiques européennes ont été décrites, les enjeux cernés, des préalables posés et des solutions proposées. Le programme de la réunion et la liste des orateurs invités figurent en annexe.

9.1 LES PRATIQUES DE CONSULTATION OU CONCERTATION EN EUROPE

Du strict point de vue sémantique, consultation et concertation sont assez distinctes. La consultation implique une action unilatérale « descendante » d'un décideur qui consulte, généralement des experts, pour recueillir un avis utile à sa prise de décision, alors que la concertation réunit des parties de même niveau qui s'entendent pour agir ensemble ou s'exprimer dans un but commun.

Dans la pratique, les deux notions sont souvent étroitement liées puisque, au niveau des décideurs politiques, la concertation se définit aussi comme « la politique de consultation avant toute décision » (dictionnaire Le Robert).

Les intervenants des deux tables rondes ont ainsi en général perçu les deux notions comme très proches.

9.1.1 Consultation et concertation en matière financière dans différents États membres

9.1.1.1 Le modèle français

Le modèle français repose sur une véritable politique de concertation, avec la création, par voie législative en 2004, du Comité consultatif du secteur financier², qui réunit 60 membres.

Le modèle français est original à plusieurs points de vue.

Il est tout d'abord la seule instance officielle de concertation pour l'ensemble du secteur financier (banques, assurances et entreprises d'investissement). En institutionnalisant le CCSF, le législateur reconnaît la capacité de ses membres, les représentants des clientèles, et des professionnels de l'industrie financière, à trouver ensemble, dans la concertation, les voies d'amélioration de leurs relations. Chaque membre du CCSF est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

¹ Eurofi est un « cercle de réflexion et d'influence » (think tank) sur les services financiers, ayant pour but d'aider à construire un marché unique des capitaux en Europe, fluide, efficace et sûr. Créée en 2000, co-présidée par Jacques de Larosière et Daniel Lebègue, cette organisation à but non lucratif rassemble des institutions financières (banques, compagnies d'assurance, gestionnaires d'actifs, infrastructures de marché etc.) de tailles et statuts différents, basées dans les pays de l'Union européenne ou filiales d'entreprises américaines, dans le but de faire émerger des solutions ou propositions qui sont soumises aux autorités réglementaires et législatives européennes. Le colloque Eurofi, événement officiel de la présidence française, était organisé en marge de la réunion de l'Eurogroup et de la réunion Ecofin.

² Le CCSF a fait suite au Comité consultatif du CNCT, également créé par voie législative (article 59 de la loi bancaire de 1984), ce qui prouve l'ancienneté de la volonté de concertation du gouvernement français dans le secteur financier. La différence essentielle repose sur le champ d'application du CCSF, désormais étendu à l'ensemble du secteur financier, incluant assurances et produits financiers, alors qu'auparavant existait une Commission consultative de l'assurance pour ces activités.

Comme son nom l'indique, le CCSF est consultatif, c'est-à-dire constitué pour donner des avis « concertés » ou émettre des recommandations et non pour décider au sens des décisions réglementaires ou législatives. Il est toutefois parfaitement habilité pour élaborer des plans d'action ou convenir d'engagements qui sont aussi des formes de décisions même s'ils n'ont pas d'autre force contraignante que l'accord des parties.

Le CCSF permet ensuite à toutes les clientèles de services financiers (et pas seulement les particuliers) de faire entendre leur voix : à côté des consommateurs, les commerçants et les entreprises sont également représentés.

En quatrième lieu, la composition paritaire et large du CCSF garantit à la fois une bonne représentation au niveau national et l'établissement d'un équilibre de dialogue entre des forces économiquement très contrastées : l'industrie financière, puissante et organisée dans ses différentes composantes tant au niveau national qu'au niveau communautaire, face à des représentants des consommateurs peu structurés et aux moyens beaucoup plus limités mais parlant au nom de tous les clients des services financiers. Ainsi dix sièges pour les représentants des établissements de crédit et entreprises d'investissement assurent la couverture de l'ensemble du secteur des banques et du crédit, tous statuts confondus, de même que les dix sièges offerts aux représentants des sociétés et mutuelles d'assurance permettent également la présence de courtiers et agents généraux d'assurance. Du côté des clientèles, vingt sièges sont réservés aux représentants des particuliers (douze associations de consommateurs et d'épargnants) ainsi que du petit et du grand commerce, des PME et des grandes entreprises. Les salariés du secteur financier sont également représentés au CCSF.

Enfin, aux représentants des entreprises du secteur financier et de leurs clientèles, s'ajoute une troisième composante, elle-même diversifiée : siègent au CCSF deux députés et deux sénateurs, six personnalités qualifiées parmi lesquelles le Président est nommé par l'État et les représentants de l'administration. Il est à noter que ces derniers ne sont pas membres à proprement parler du Comité. Ils participent aux travaux du CCSF à l'invitation du Président en fonction des sujets traités. Le Président joue le rôle fondamental

d'animateur et d'arbitre. Il favorise l'émergence de consensus et ne prend part aux votes qu'en cas de partage égal des voix. Un secrétariat général est mis à sa disposition par la Banque de France.

9.1.1.2 Le modèle britannique

Le modèle britannique de concertation dans le domaine des services et des marchés financiers repose sur la consultation d'un panel de consommateurs indépendants, nommés à titre personnel, The Financial Services Consumer Panel (FSCP).

Financé par The Financial Service Authority (FSA), autorité indépendante qui réglemente l'industrie des services financiers au Royaume-Uni, le FSCP est ainsi une instance indépendante, qui dans un cadre légal et dans un esprit d'ouverture et de dialogue constructif et par son haut niveau d'expertise, protège les intérêts des consommateurs en conseillant le FSA et en évaluant son efficacité dans la réalisation de ses objectifs.

Le panel formule des observations, des recommandations et des avis sur la politique et les activités de la FSA. Il peut aussi conseiller les pouvoirs publics sur le champ d'application de la réglementation des services financiers.

9.1.1.3 Le modèle italien

Le modèle italien conjugue trois formes de dialogues :

La première, institutionnelle et placée sous l'autorité des pouvoirs publics, vise à instaurer un dialogue entre la profession bancaire et les organisations de consommateurs.

Parallèlement, est organisée une concertation sectorielle propre à l'association bancaire italienne Patti Chiari, consortium de banques qui cherchent à offrir des instruments simples et modernes aux clients, à leur faciliter la compréhension des produits et services en toute transparence.

Enfin, un dialogue bilatéral permanent est instauré entre les établissements du secteur coopératif et mutualiste et leurs membres qui sont aussi clients. Les vecteurs de ce dialogue sont des comités locaux composés de dirigeants de banques et de représentants de membres.

9.1.2 Consultation et concertation en matière financière dans les instances européennes

9.1.2.1 Les initiatives de la Commission européenne pour améliorer la concertation dans le secteur financier

Dans le domaine des services financiers de détail, la Commission pratique plusieurs types de consultations :

- la consultation formelle structurelle : consultation des groupes permanents constitués à cet effet (groupes d'experts sur les systèmes de paiement PSMG et PSSEG, groupe d'experts gouvernementaux sur le crédit hypothécaire GEGMC, groupe d'experts sur les usagers des services financiers FIN-USE etc.) ;
- la consultation formelle *ad hoc* : mise en place d'un groupe ponctuel d'experts (ex : mobilité bancaire) ; lancement d'un Livre vert (ex : crédit hypothécaire) ; tenue d'une audition (ex : services d'investissement de substitution) etc. ;
- la consultation informelle : contacts bilatéraux avec les parties intéressées, à l'initiative de la Commission ou à celle des parties.

Les consommateurs sont aujourd'hui systématiquement impliqués dans le processus consultatif, ce qui n'a pas toujours été le cas, mais ils sont en général consultés séparément des professionnels. La création en 2004 d'un panel d'experts FIN-USE a répondu à cette volonté d'intégrer les usagers dans le processus consultatif. Le panel se réunit six à sept fois par an et fournit des avis ou opinions à la Commission sur les projets à un stade très précoce. Il convient également de mentionner la création en 2006 du Financial Services Consumer Group (FSCG) qui représente des associations nationales de consommateurs et se réunit deux fois par an. La Commission invite systématiquement des représentants des consommateurs à participer aux groupes d'experts et aux consultations publiques. Enfin, elle entretient des contacts réguliers avec le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) — qui, au niveau européen, représente 43 associations de consommateurs issues de 31 pays européens, dont 3 françaises — et avec les associations nationales de consommateurs.

9.1.2.2 La concertation menée par le Parlement européen

Le Parlement européen, notamment sa commission des Affaires économiques et monétaires, procède à une consultation systématique des parties prenantes pour tous les textes soumis au vote du Parlement de Strasbourg. Dans le secteur financier, professionnels, administrations et représentants des associations de tous les pays exercent vis-à-vis du Parlement et des parlementaires un *lobbying* plus ou moins pressant et efficace selon les textes en cause et selon les moyens que peuvent déployer les uns et les autres.

9.2 LES ENJEUX D'UNE MEILLEURE CONCERTATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE

9.2.1 Quel périmètre pour la concertation : l'équilibre entre le cadre légal et le cadre conventionnel

Le champ d'application de la concertation en matière financière peut être très variable.

Il peut s'agir dans une acception minimale, mais essentielle, de la consultation des parties (professionnels et consommateurs) en amont de projets de textes à portée législative, comme une véritable aide à la décision des autorités chargées de l'adoption des textes en question. La concertation peut aussi, à l'autre bout du spectre, conduire à l'élaboration et à l'adoption de mesures « conventionnelles » telles que des chartes ou des accords professionnels qui peuvent ensuite, le cas échéant, être repris dans des règles de droit.

9.2.1.1 Le socle minimal de concertation : la consultation de toutes les parties avant l'adoption des textes de portée législative

Cette consultation est fondamentale car elle permet d'éliminer le risque de décider sans connaître, ou même sans comprendre. Les services financiers sont certainement un des domaines où la consultation est la plus nécessaire en raison de la complexité et du nombre des enjeux. C'est sans doute également l'un des domaines où la consultation est la plus développée au niveau européen (Livres verts, auditions publiques, groupes d'experts etc.) sans être toujours bien structurée, transparente et représentative.

Par ailleurs, le nombre élevé d'États membres et d'organisations à consulter rend toute consultation longue et difficile alors même que la consultation est souvent urgente et se doit d'être très réactive.

Si elle est fondamentale pour les autorités européennes, la consultation l'est aussi pour les consommateurs et professionnels nationaux, puisque c'est aujourd'hui au niveau européen que se prend l'essentiel des décisions qui réglementent et encadrent les relations des consommateurs avec leurs prestataires de services financiers. La marge de discussion qui existe au moment de la transposition au niveau national est en effet souvent trop limitée pour être suffisante.

Il est donc indispensable, s'agissant des consommateurs, que les associations qui les défendent au niveau national soient en mesure d'intervenir et de faire entendre leur point de vue au moment où se préparent les règles, ou même encore plus en amont, pour susciter ces règles, lorsqu'il existe un manque ou un dysfonctionnement. Plus généralement, il serait intéressant que les autorités européennes puissent entendre la voix des consommateurs et avoir directement connaissance de leurs expériences et des difficultés concrètes qu'ils rencontrent, dans des secteurs complexes où les incidences financières sont lourdes.

9.2.1.2 Une concertation élargie à l'élaboration de textes de nature conventionnelle

Les professionnels du secteur financier et leurs clientèles peuvent aussi se concerter pour favoriser l'émergence de solutions consensuelles, pratiques et adaptables dans le temps, à l'instar de ce qui se produit en France au sein du Comité consultatif du secteur financier. À cet égard, le nombre et le contenu des avis et recommandations du CCSF témoignent de la qualité des travaux et réflexions menés dans l'enceinte du CCSF entre les parties. Ils montrent également que cette instance répond à un vrai besoin. La mise en application des recommandations et des avis et le suivi concerté de cette mise en œuvre sont essentiels.

Une telle instance joue un rôle majeur pour dégager un bon équilibre entre ce qui relève du domaine réglementaire et législatif et ce qui relève d'engagements « conventionnels » résultant de la concertation. L'expérience française semble ainsi démontrer l'utilité d'instances de concertation et de dialogue où les professionnels et les consommateurs

peuvent échanger ensemble sans tabous, afin d'aboutir à des solutions applicables et efficaces. Le principal avantage des codes de bonne conduite ou accords concertés est leur flexibilité inhérente. Le développement et l'efficacité des solutions de médiation permettent en outre de régler les problèmes entre professionnels et consommateurs lors de déséquilibres entre accords concertés et lois.

Il est important de noter toutefois que la frontière n'est pas étanche entre les deux formes de concertation. En effet, les accords ou engagements concertés (plans d'action, chartes, codes de bonne conduite, avis ou recommandations) peuvent parfois être formalisés et repris dans un texte de portée juridique supérieure. La force contraignante qui leur est ainsi conférée est un atout quand le non-respect de telles obligations entraîne l'application de sanctions, mais elle présente l'inconvénient de la rigidité et modifie la nature même des accords. L'adoption de ces textes juridiques peut se heurter à des difficultés et mettre beaucoup de temps à entrer en vigueur.

Le cadre légal et le cadre conventionnel étant complémentaires, il est intéressant de bénéficier autant que possible des avantages de chacun selon le sujet concerné, sans s'interdire une certaine porosité quand les difficultés d'application le justifient.

9.2.2 L'intermédiation des pouvoirs publics, la concertation et la pédagogie

Une bonne concertation doit reposer sur le principe de transparence dite pédagogique, c'est-à-dire la recherche des solutions permettant la compréhension sans surinformation, un trop grand détail d'information étant à la fois très lourd pour les professionnels et illisible pour les consommateurs. Si les pouvoirs publics ont une position d'ouverture en matière de concertation, allant dans ce sens d'analyse tout à fait moderne, alors le rôle d'intermédiation de l'administration peut être plus limité.

Le but de la concertation n'est pas nécessairement celui de la réglementation : il peut aussi être celui de l'éducation financière. L'existence d'une instance de concertation permet ainsi des actions pédagogiques pour les membres eux-mêmes, en particulier les représentants des clientèles qui ne disposent pas par ailleurs de formation sur les aspects les plus complexes et techniques des services et produits financiers : mise à disposition de l'information, échanges et explications permettent de diminuer l'asymétrie d'information entre professionnels

et représentants des clientèles. Il en résulte une meilleure qualité de dialogue, une plus grande richesse des débats ultérieurs et un meilleur climat de confiance entre les parties. Il permet ensuite d'élaborer en commun les meilleurs supports d'éducation financière du public.

9.2.3 La représentativité des personnes consultées

Un autre enjeu fondamental de l'efficacité de la concertation est la bonne représentation des parties consultées. Et pour un bon degré de représentativité des parties consultées, il faut s'assurer de leur équilibre tant en nombre qu'en termes de maîtrise des sujets à analyser, c'est-à-dire en termes tant d'information que de formation.

C'est ce dernier point, déjà évoqué, qui est un des plus délicats s'agissant des organisations de consommateurs qui, le plus souvent, sont des organisations généralistes qui ne disposent pas toujours d'expérience, notamment dans le champ très vaste des sujets financiers. C'est l'intérêt d'une instance telle que le CCSF que de contribuer à la formation et à l'information de ses membres.

Une bonne représentativité des associations nationales de consommateurs à consulter au niveau européen apparaît très difficile à assurer dans le cadre d'un groupe de travail d'un effectif limité.

9.3 LA POSITION DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER SUR L'AMÉLIORATION DE LA CONCERTATION AU NIVEAU EUROPÉEN

Le point de départ des discussions a consisté, à partir de l'examen de différentes formules de consultation en matière de services financiers, dans plusieurs États membres et au niveau de la Commission européenne, à savoir si la formule française du CCSF, compte tenu de son intérêt, pouvait ou devait être transposée au niveau européen.

Cette formule française repose sur une véritable politique de concertation avec mise en place d'un organe consultatif de conception tripartite — industrie financière, clientèles financières et pouvoirs publics avec des personnalités qualifiées et notamment des universitaires — la représentation des professionnels du secteur financier et de leurs clientèles étant paritaire.

Si le premier pilier (la conception tripartite) n'a pas engendré de débats particuliers, le second s'est heurté au problème de la taille du forum à créer : pour notre seul pays le CCSF compte 60 membres. Une instance européenne équivalente pourrait-elle efficacement réunir régulièrement une telle représentation pour 27 États membres ?

Il est essentiel que la représentation des associations nationales de consommateurs soit bien calibrée car elles sont le véritable trait d'union entre les consommateurs et les autorités communautaires. Elles doivent donc être en mesure d'exercer un *lobbying* actif et rapidement réactif. Pour cela il faut qu'elles puissent vaincre plusieurs gros écueils, notamment celui de leur capacité à occuper les sièges qui leur sont (ou seraient) réservés. Les représentants des consommateurs souffrent en fait d'un manque de ressources qui peut freiner leur aptitude à contribuer aux débats, et ce de manière physique compte tenu du nombre élevé de places qui leur est alloué dans les groupes de travail, et de manière technique : connaissances techniques, habitude des débats européens, aspect linguistique. À cet égard, les membres du Comité consultatif ont accueilli très favorablement les propositions d'amélioration formulées par la Commission européenne qui portaient principalement sur la formation des représentants des consommateurs et le financement des associations de consommateurs.

Le CCSF a ainsi considéré que l'emploi de la seule langue anglaise était non seulement peu respectueux des règles officielles des instances européennes, mais encore très pénalisant pour la bonne compréhension des enjeux compte tenu de la technicité et de la diversité évoquées plus haut en matière financière.

Quant aux moyens financiers nécessaires pour assister aux différentes réunions, les représentants des consommateurs insistent depuis fort longtemps sur la nécessité d'obtenir les subventions ou défraiements nécessaires à leur présence dans tous les débats importants.

Le très grand intérêt de discussions en face à face (industrie financière et consommateurs) a été souligné, même si les conditions d'un dialogue constructif ne sont pas nécessairement faciles à réunir. Quand les représentants se voient et se connaissent, la volonté de travailler de concert est plus évidente, l'information est mieux partagée, les échanges se révèlent plus constructifs, et les éventuels déséquilibres constatés sont plus facilement corrigés.

S'agissant du type idéal d'instance à mettre en place, le CCSF a marqué une préférence pour une instance unique couvrant tous les sujets du secteur financier, organisée par grande thématique pour assurer un dialogue constructif tout en couvrant tout le champ du secteur financier. Il n'a toutefois pas écarté la solution où coexisteraient plusieurs instances spécialisées, l'essentiel étant, quelle que soit la solution retenue, que se développe un réel dialogue, continu et constructif, pour une concertation multinationale efficace au niveau communautaire.

Au total, fort de son expérience aussi satisfaisante qu'ancienne au niveau national, le CCSF appelle de ses vœux une réflexion profonde sur les moyens d'arriver à une véritable concertation structurée au niveau communautaire où se préparent et se décident les conditions de mise en place d'un grand marché intérieur des services financiers.

Les textes de certaines des interventions du colloque sont réunis en annexe de ce chapitre.

Extrait des conclusions de Monsieur Emmanuel Constans, président du CCSF à l'issue de la réunion exceptionnelle du CCSF à Nice

...« pour ma part, il me semble, à l'issue des riches débats de cette rencontre, que la réflexion et les propositions à venir devraient prendre en compte notamment les points suivants : un dispositif de concertation spécifique s'impose au niveau européen dans le secteur des services financiers de détail compte tenu des enjeux, y compris éthiques, de la matière ; pour apporter une vraie valeur ajoutée par rapport aux procédures existantes, un tel dispositif devrait associer les représentants à la fois des consommateurs et des banques, assurances et entreprises d'investissement, en liaison étroite avec la Commission européenne et le Parlement européen ; s'agissant des représentants des professionnels et des consommateurs, afin de garantir le caractère concret et opérationnel des avis rendus, il conviendrait de veiller à une représentation équilibrée des participants au niveau national et au niveau européen ; enfin, et c'est un point majeur, il importe de concevoir un éventuel nouveau dispositif de concertation avec pragmatisme pour privilégier des concertations réactives et opérationnelles s'appuyant sur un nombre limité de participants permanents et répondant notamment aux besoins de la Commission européenne en amont des textes ou des projets envisagés dans le secteur financier. Sur ces bases et en approfondissant le travail de concertation réalisé lors de la réunion du CCSF du 9 septembre 2008, il me semble qu'un large accord pourrait permettre de donner corps à ce projet européen d'intérêt général. »

Publié par la Revue européenne de droit bancaire et financier (EUREDIA, 2007-2008/4, éditions Bruylant).

ANNEXES

Extraits du dossier établi et publié par la *Revue européenne de droit bancaire et financier*, à la suite du colloque organisé par le CCSF à Nice le 11 septembre 2008 (EUREDIA 2007-2008/4, Éditions Bruylant)

Chronique d'une journée d'été (Nice, septembre 2008)

par

Blanche Sousi

Membre du Comité consultatif du secteur financier

Le soleil brillait sur la Baie des Anges,
Au loin montait le tumulte de la crise financière.

Nous étions près de cent, venus des quatre coins d'Europe,
réunis en un lieu sans fenêtre mais éclairé de nos convictions,
pour parler confiance mutuelle et concertation.

Étaient là les plus hauts représentants des banquiers et des assureurs,
les représentants les plus actifs des épargnants et des consommateurs.
Étaient là, également, d'éminents représentants du Parlement européen,
des pouvoirs publics et des services de la Commission.

Nous, membres du CCSF, étions avec ces invités prestigieux
venus à l'initiative de notre Président pour cette séance exceptionnelle,
tous désireux de participer à l'émergence d'un projet.

Nous avons débattu, nous avons entendu les déclarations de soutien,
et malgré les propos lucides sur les difficultés qu'il faudrait surmonter,
nous avons tous appelé à la création d'un dispositif majeur
permettant un dialogue européen entre tous les acteurs.

Quelqu'un a dit, paraphrasant Jean Monnet :
« il ne faut pas être positif, ni négatif, il faut être déterminé ». Nous l'étions.

Dehors, le soleil allait plonger dans la Méditerranée,
Le tumulte de la crise financière se rapprochant devenait de plus en plus fort,
Des conférences internationales allaient être organisées pour tenter de l'apaiser.

Nous, soucieux d'équilibre dans les services financiers, savions que le moment était venu
d'œuvrer à l'avènement d'une régulation européenne concertée.

Les initiatives de la Commission européenne pour améliorer la concertation dans le secteur financier

Éric Ducoulombier

Chef-adjoint d'unité, DG Marché intérieur et Services, Commission européenne

La consultation de toutes les parties prenantes est devenue, depuis quelques années, une composante indispensable de la « *better regulation* ». Pour être effective et efficace, la concertation doit intervenir en amont de la prise de décision et doit être ouverte à toutes les parties intéressées, pas uniquement aux plus puissantes ou aux mieux informées.

Sans consultation, la Commission européenne s'expose au risque de décider sans connaître ou, encore pire, sans comprendre. Les services financiers sont sans doute un des domaines où la consultation est la plus nécessaire (complexité, enjeux etc.) mais également l'un des domaines où la consultation est la plus développée et la plus structurée (Livres verts, auditions publiques, groupe d'experts etc.). Néanmoins, des progrès peuvent certainement encore être réalisés, notamment s'agissant de la consultation des consommateurs, bien que des mesures importantes aient récemment été prises en ce sens.

Dans le domaine des services financiers de détail, la Commission pratique plusieurs types de consultation :

- *La consultation formelle structurelle* : consultation des groupes permanents constitués à cet effet (groupes d'experts sur les systèmes de paiement PSMG et PSGEG, groupe d'experts gouvernementaux sur le crédit hypothécaire GEGMC, groupe d'experts sur les usagers des services financiers FIN-USE etc.).
- *La consultation formelle ad hoc* : mise en place d'un groupe ponctuel d'experts (exemple récent des « historiques de crédit » ou de la « mobilité bancaire ») ; lancement d'un Livre vert (ex : crédit hypothécaire) ; tenue d'une audition (ex : services d'investissement de détail) ; appels publics à contribution (produits d'investissement de substitution) etc.
- *La consultation informelle* : contacts réguliers bilatéraux avec les parties intéressées, à notre demande ou à la leur.

Les consommateurs sont, aujourd'hui, systématiquement impliqués dans le processus consultatif. Ce n'a pas toujours été le cas. Les entreprises et les autorités publiques ont de longue date pris une part active dans la consultation. En revanche, la consultation systématique des consommateurs est plus récente. Les consommateurs de services financiers souffrent encore d'un manque de ressources qui peut handicaper leur aptitude à contribuer, physiquement et techniquement, aux débats, surtout dans le domaine complexe des services financiers.

Au titre des récentes initiatives prises pour intégrer les usagers dans le processus consultatif, il convient tout d'abord de faire référence à la création en 2004 d'un panel d'experts (FIN-USE) qui se réunit six à sept fois par an et fournit des avis ou opinions à la Commission sur les projets à un stade très précoce. Ensuite, la création en 2006 du Financial Services Consumer Group (FSCG) qui représente les associations nationales de consommateurs (deux réunions par an) doit être mentionnée. La Commission invite systématiquement les représentants des consommateurs à participer aux groupes d'experts (Forum Group crédit hypothécaire en 2003, Mobilité bancaire en 2006 etc.) et aux consultations publiques, et entretient des contacts réguliers avec le BEUC et les associations nationales de consommateurs.

Le bilan de tous ces efforts est globalement satisfaisant. Un chiffre est révélateur à cet égard : 18,5 % des réponses au Livre vert sur les services financiers de détail (2007) émanaient d'usagers/consommateurs, chiffre jamais atteint précédemment pour ce type de consultation (48 % des contributions émanaient encore de l'industrie...).

Néanmoins, certaines difficultés subsistent. Par manque de ressources, les représentants des consommateurs doivent être sélectifs : même si un nombre élevé de places dans un groupe de travail leur est alloué, ils ne sont pas toujours en mesure de satisfaire la « demande » (ex : groupe mobilité bancaire). Par manque de ressources, les représentants des consommateurs ne sont pas toujours aussi bien préparés que les représentants de l'industrie (aspect linguistique, connaissances techniques, habitude des débats européens etc.). La création du FSCG et la diffusion de la lettre d'information FIN-FOCUS, lancée par la Commission, ne remédient qu'en partie à cette situation. Si FIN-USE est un succès (un audit externe a émis en 2006 des conclusions très positives sur sa création) il n'a toutefois pas été conçu comme un organe de représentation des intérêts des consommateurs, mais comme un groupe d'experts indépendants, fournissant des avis à la Commission. Les nombreuses invitations faites à des membres de FIN-USE de s'exprimer au nom des usagers des services financiers de détail (émanant par exemple de CESR) montrent qu'il y a une forte demande pour une participation active des consommateurs aux multiples débats en cours.

Plusieurs pistes d'amélioration peuvent être envisagées : financement partiel, par la Commission, des associations de consommateurs, intervention dans la formation de leurs représentants etc.

Certains appellent de leurs vœux la création d'un Comité consultatif du secteur financier « CCSF » européen, calqué sur le modèle français. L'idée est, au moins en théorie, intéressante. Disposer d'un tel forum permettrait d'assurer la multilatéralité des débats, l'implication systématique des consommateurs, l'instauration d'un dialogue continu entre tous les acteurs des services financiers européens etc.

Néanmoins, mettre en place une telle structure rencontrerait d'importantes limites. Le CCSF français a une cinquantaine de membres. Multiplier ce chiffre par 27 donne une idée de la taille potentielle d'un tel groupe, le rendant probablement ingérable et inefficace...

Le débat est ouvert. Je suis impatient d'entendre les positions des uns et des autres sur ces importantes questions.

Comment améliorer la concertation ? Le point de vue d'une association de consommateurs

*Reine-Claude Mader,
Présidente de l'association de consommateurs CLCV*

C'est aujourd'hui au niveau européen que se prend l'essentiel des décisions qui réglementent et encadrent les relations des consommateurs avec leurs prestataires de services financiers. Si ces mesures peuvent parfois faire l'objet de discussions lors de leur transposition au niveau national, la marge de manœuvre est souvent faible. Les autorités européennes semblent de plus en plus décidées à mettre en œuvre les mesures nécessaires à un véritable développement du marché intérieur dans ce domaine, ce qui implique des règles de plus en plus unifiées, même si le chemin est encore long, et parfois semé d'embûches.

Il est donc indispensable que les associations qui défendent les consommateurs au niveau national soient en mesure d'intervenir et de faire entendre leur point de vue au moment où se préparent les règles, ou même encore plus en amont, pour susciter ces règles, lorsqu'il existe un manque ou un dysfonctionnement. Plus généralement, il est intéressant que les autorités européennes puissent entendre la voix des consommateurs, avoir connaissance de leurs expériences et des difficultés qu'ils rencontrent dans des secteurs complexes et qui ont pour eux de très fortes implications financières.

Un réel obstacle : la barrière de la langue

Des mécanismes ont bien sûr déjà été mis en place depuis plusieurs années en particulier par la Commission européenne, pour associer l'ensemble des parties prenantes à l'élaboration de la législation. Ainsi, des consultations sont mises en ligne pour permettre à toutes les parties intéressées de réagir aux propositions de la Commission, qu'il s'agisse de Livre blanc, Livre vert ou tout simplement de faire part de leur avis et de leur expérience sur des sujets donnés. Des synthèses des réponses à ces consultations sont rendues publiques, ainsi que bien souvent un accès à l'intégralité des réponses apportées par les uns et les autres. Ce sont des démarches très positives et qui permettent d'assurer une certaine transparence dans l'orientation des débats et les positions des uns et des autres. Cependant, il est malheureusement de plus en plus fréquent qu'une grande partie des documents de référence ou pouvant servir de support à la réflexion ne soient disponibles qu'en anglais. Il est évident que ceci est un frein important à une large participation des acteurs associatifs, qui ne disposent pas des moyens suffisants pour faire traduire ces textes, ou n'ont pas toujours les ressources en interne pour pouvoir travailler couramment en anglais. Bien que nous soyons évidemment conscients des problèmes liés à une traduction systématique de tous les documents dans toutes les langues de l'Union européenne, il est aussi certain que la question linguistique ne peut pas être occultée si l'on souhaite associer largement le secteur associatif au processus de consultation et de prise de décision ; c'est une question qui se pose de la même façon de plus en plus régulièrement dans l'organisation des groupes de travail au niveau communautaire. Cela d'autant plus que, lorsque l'on travaille sur des sujets complexes comme ceux de l'assurance, des produits d'épargne ou de placement, du crédit, il n'est pas suffisant d'avoir une connaissance de niveau moyen de la langue utilisée, à savoir l'anglais, il faut également maîtriser un vocabulaire technique et les notions qui sont derrière. Les possibilités d'une participation plus régulière et plus importante des associations de consommateurs nationales sont sans aucun doute liées aux orientations qui seront prises sur ces aspects.

Les lieux d'échanges bilatéraux (utilisateurs – administration) : des initiatives positives

La Commission européenne a mis en place deux groupes destinés à mieux prendre en compte les points de vue des utilisateurs dans le domaine des services financiers : le réseau FIN-USE, qui existe depuis 2004, et le Groupe Consommateurs sur les Services financiers, sur le modèle du Groupe consultatif des consommateurs, mis en place en 2006. Bien que fonctionnant de façon différente, et avec des objectifs qui ne sont pas exactement les mêmes, ces groupes permettent tous deux de développer les échanges entre la Commission européenne et

les utilisateurs de services financiers, ainsi que les échanges entre les représentants des usagers des différents pays de l'Union, ce qui est toujours un point positif.

L'existence de ces deux groupes est un signe objectif de la volonté de la Commission d'instaurer un dialogue régulier avec les utilisateurs ; il revient ensuite à chacune des deux parties d'en tirer le meilleur profit : les associations de consommateurs disposent par ce biais d'un canal privilégié pour être informées en amont des initiatives en préparation au niveau européen et de leur évolution ; il faut qu'elles sachent utiliser cet atout pour faire passer aussi tôt que possible leurs attentes ou leurs préoccupations au regard de ce qui se prépare. En effet, l'un des principaux handicaps des associations nationales dans les discussions au niveau européen est souvent qu'elles interviennent trop tardivement dans les discussions, plus tardivement que les fédérations professionnelles, parce qu'elles disposent de moins de ressources pour pratiquer un *lobbying* actif au niveau communautaire. En ce qui concerne les autorités européennes, elles ont tout intérêt à développer un contact actif avec les représentants de ces associations qui sont en contact quotidiennement avec les citoyens et les accompagnent dans leurs difficultés, et qui peuvent donc jouer un rôle de lien essentiel entre ces deux parties qui se sentent parfois si éloignées l'une de l'autre. De ce point de vue, des initiatives intéressantes pourraient d'ailleurs être développées : il est ainsi dommage de constater que la Commission européenne préfère faire appel à des cabinets privés pour organiser des consultations de consommateurs (*focus group*) sur une échelle très réduite, alors qu'il lui serait possible de faire appel aux associations, qui disposent souvent d'un large réseau dans leur pays.

Ceci étant, les structures de concertation bilatérale mises en place sont déjà des initiatives positives, qui demandent maintenant à être nourries pour se développer davantage et atteindre leur maturité : ainsi, le groupe consommateurs sur les services financiers gagnerait sans doute à travailler de façon plus spécifique et plus en profondeur sur certains sujets, plutôt que de vouloir couvrir, de façon plus superficielle, l'ensemble du secteur des services financiers. C'est de notre point de vue ainsi que doivent être envisagées ses perspectives de développement.

D'autre part, pour renforcer ces échanges entre l'administration communautaire et les représentants des usagers, il serait certainement utile que, comme cela a été fait dans le domaine de la concurrence, une personne au sein de la direction générale Marché intérieur de la Commission européenne soit désignée comme interlocuteur de référence pour les associations, pour que celui-ci les informe des développements en cours, et que de leur côté, elles puissent lui communiquer les enquêtes ou études qu'elles réalisent, lui signaler des dysfonctionnements repérés sur les marchés, des préoccupations récurrentes ...

Quelle forme pour une concertation multilatérale ?

À côté du dialogue entre les instances communautaires et les associations de consommateurs et d'usagers d'une part, et les fédérations professionnelles d'autre part, la question est posée de savoir s'il serait utile de mettre en place une instance de concertation multipartite, réunissant autour de la table les différents services de la Commission européenne concernés par les sujets traités, les représentants des professionnels et les représentants des consommateurs. C'est une expérience à laquelle s'est déjà livrée la Commission, à l'occasion de groupes de travail spécifiques, par exemple sur la mobilité bancaire, ou sur le crédit hypothécaire. Cette démarche me paraît intéressante dans la mesure où elle répond à une demande de la Commission européenne sur des sujets qu'elle a identifiés comme devant ou pouvant faire l'objet d'une intervention au niveau communautaire ; un objectif est donc fixé, permettant à chacun d'échanger très concrètement, en sachant que le travail fourni sera utile et servira de base à des discussions ultérieures. Bien sûr, on peut envisager de mettre en place une « superstructure », plus formelle, se réunissant à intervalles réguliers pour faire le point sur les principales orientations en matière de politiques des services financiers, et à partir de laquelle serait décidée la mise en place de groupes de travail *ad hoc*, en fonction des nécessités. C'est le modèle qui a été développé en France, avec le Comité consultatif du secteur financier, et qui fonctionne depuis plusieurs années de façon satisfaisante. Le CCSF s'est exprimé au cours de ces dernières années sur la très grande majorité des sujets d'actualité en matière de services financiers destinés aux particuliers, et nombre de ces avis ont été suivis d'évolutions concrètes. Cependant, l'étendue du champ couvert par le secteur des services financiers (banques de détail, assurance,

investissement, crédit ...) conjugué à la nécessité que tous les pays de l'Union européenne soient représentés impliquerait pour une concertation européenne un nombre de participants extrêmement important, ce qui ne facilite pas le développement d'un réel dialogue. Il serait très certainement préférable dans ce cas de prévoir une instance pour chaque grande thématique, pour assurer un minimum d'efficacité au dispositif. Il est dans tous les cas indispensable, si l'on veut qu'une telle initiative recueille l'intérêt et mobilise les acteurs, que la ou les instances mises en place soient systématiquement consultées sur des projets ou initiatives entrant dans leur champ de compétence, et qu'une publicité certaine soit donnée à leurs avis, quand bien même ceux-là n'aboutiraient pas à un consensus mais à la constatation de positions divergentes. Il est également important de veiller à un équilibre des « forces » en présence dans la composition d'une structure de ce type, en particulier au sein des groupes de travail. En effet, si le nombre ne fait pas tout, une représentation déséquilibrée d'une partie par rapport à l'autre peut néanmoins être un obstacle de taille pour faire entendre ses positions.

Ce qui m'amène d'ailleurs à évoquer un dernier obstacle qui doit impérativement être pris en compte du côté des utilisateurs et qui est celui des ressources. La multiplication des représentations et des participations à des groupes de travail nécessite des moyens humains et financiers que les associations n'ont pas toujours, ce qui explique en général leur manque d'enthousiasme face aux sollicitations des services de la Commission européenne. Nous défendons au niveau national l'idée que les représentations assurées par les associations dans des groupes de travail ou instances de concertation mis en place par les pouvoirs publics doivent faire l'objet d'une subvention, ce qui est en partie le cas en France. Sous cette forme ou sous une autre, cette idée devrait être examinée avec soin au niveau des instances européennes si celles-ci souhaitent réellement que se mette en place au niveau communautaire une concertation multinationale efficace.

Colloque CCSF/EUROFI

INTERVENANTS

Table ronde n° 1

Les modalités de la consultation des représentants des clientèles et des représentants de l'industrie des services financiers dans différents pays européens

- Isabel MENDES CABEÇADAS, Directrice du Centre d'Arbitrage de litiges de consommation de Lisbonne
- Éric DUCOULOMBIER, Chef-adjoint d'unité chargé des Services financiers de détail et de la Politique de la consommation – Commission européenne
- Hervé GUIDER, General Manager, Groupement européen des banques coopératives
- Pr Jenny HAMILTON, Member of the Consumer Panel (FSA)
- Hervé MONDANGE, Juriste, Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
- Christian de NOOSE, Managing Director European Savings Banks Group – World Savings Banks Institute (ESBG-WSBI)
- Georges PAUGET, Directeur général de Crédit Agricole SA – Président de la Fédération bancaire française (FBF)
- Gérard de La MARTINIÈRE, Président de la Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Table ronde n° 2

Comment améliorer la concertation au niveau européen dans le secteur financier ?

- Pervenche BERÈS, Députée au Parlement européen, Présidente de la Commission des affaires économiques et monétaires
- Éric DUCOULOMBIER, Chef-adjoint d'unité chargé des Services financiers de détail et de la Politique de la consommation – Commission européenne
- Anne FILY, Economic Policy Adviser – Département économique, Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC)
- Thierry FRANCO, Chef de Service, direction générale du Trésor et de la Politique économique (DGTPE), ministère français de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
- Jean-Paul GAUZÈS, Député au Parlement européen
- Reine-Claude MADER, Présidente de la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV)
- Guido RAVOET, Secrétaire général, European Banking Federation

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL DU CCSF

M. Emmanuel CONSTANS, Président du CCSF
 M. Lucien BERNADINE, Secrétaire général du CCSF
 Mme Christine BARDINET, Adjointe au Secrétaire général
 Mme Laura TORREBRUNO, Adjointe au Secrétaire général

PARTICIPANTS

Mme BARBAT-LAYANI Marie-Anne	CASA
Mme BATTLE Annie	BNP-Paribas
M. BELKIRI Jamy	OC - PACA
M. BETBEZE Jean-Paul	CASA
M. BOCQUET Pierre	AFECEI
M. BORNECQUE Olivier	AFTE
M. BOUTET Richard	EXPERIAN
M. BUSIRIS Sébastien	FEC - CGT - FO
M. CAPLET Philippe	FBF
M. COMAS Jean-François	FBF
M. CONSOLO Georges	TPG Var
Mme COSTINESCO Françoise	FFSA
M. COUPET Maylis	INEIE - DGTPE
Mme CRESPEL Véronique	Familles de France
M. DE PLINVAL Jean-Claude	CO-Partenaire Communication
M. DE VEYRAC Hervé	AGEA
Mme DELIAS Jeanine	OC - PACA
M. DELIMARD Jean	MINEIE - DGCCRF
M. DUPONT Bruno	EURALIA
M. ESMEIN Paul	MINEIE - DGTPE
M. FILLIAT Bernard	INDECOSA - CGT
M. GAUTIER Édouard	AXA
Mme GERVAIS Valérie	AFOC
M. HAGUET Daniel	EDHEC Nice
M. JEANNEL Philippe	BDF - Nice
Mme JULIEN-HIEBEL Catherine	MINEIE - DGTPE
M. JURGENSEN Philippe	ACAM
Mme LACHGAR Karima	ASTI
M. LAGAUDE Damien	CFDT
Mme LAMBERT Marianick	UFCS
M. LEBEGUE Daniel	EUROFI
M. LORIDANT Paul	BDF – Cabinet du Gouverneur
M. MATHIEU Luc	CFDT
M. MAYAUX Luc	Université Lyon III
M. MEURICE Jean-Paul	Comité Médiation Bancaire
M. MONNERON Dominique	CNCE
M. NASSE Jean-Claude	ASF
Mme PALLE-GUILLABERT Françoise	ASF
M. PANCHOUT Marcel	ORGECO
M. PASTRÉ Olivier	Université Paris VIII
Mme PAUTHIER Anne	AGEA
M. PERRIN-PELLETIER François	FAIDER
M. POINTILLART Erik	IEFP
M. PONS Jean-François	FBF
M. REVENU Nicolas	UNAF
Mme ROLLIN-GERARD Micheline	OC - PACA
M. ROMAN David	Cabinet d'Avocat
Mlle RUMEAU-MAILLOT Hala	Université Lyon III
M. SAINCTAVIT Jacques	CASA
Mme SOUSI Blanche	Université Lyon III
M. THIBAUT Hugues	ORGECO
Mme TOUCINHO Andréa	PUBLI - NEWS
Mme TRUCHET Émilie	MINEIE - DGCCRF
M. VECCHIERINI DE MATRA Jean	CREDIT MUTUEL

ANNEXES

ANNEXE 1	LISTE DES MEMBRES DU CCSF	149
ANNEXE 2	TEXTES CONSTITUTIFS DU CCSF	153
	Loi n° 2003-706 du 1 ^{er} août 2003	153
	Décret n° 2004-850 du 23 août 2004	154
ANNEXE 3	LISTE DES AVIS DU CCSF ADOPTÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2008-2009	157
ANNEXE 4	TABLEAUX DE BORD DU SUIVI DES PLANS D'ACTION RELATIFS AUX RELATIONS BANQUES-CLIENTS	159
	4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004	159
	4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006	164
	4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006	167
ANNEXE 5	LE FONCTIONNEMENT DU COMPTE JOINT	169
	Rapport réalisé par Monsieur Jean-Pierre Thiolon pour le CCSF : « Étude sur les comptes joints » (mars 2009)	169
ANNEXE 6	L'ÉTUDE SUR LES CONDITIONS DE BANCARISATION DES PERSONNES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ	191
	Lettre de mission de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et de Monsieur Martin Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté, adressé au président du CCSF	192
ANNEXE 7	CARTES DE PAIEMENT DANS LE CADRE DU SEPA	193
	Présentation du rapport réalisé par Monsieur Hervé Sitruk (SA Mansit) pour le CCSF : « Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » (janvier 2009)	
ANNEXE 8	PRÉSENTATION DU BAROMÈTRE DU SURENDETTEMENT	231
	Baromètre du surendettement à fin juin 2009 réalisé par la Banque de France	
ANNEXE 9	LA RÉFORME DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION	235
	Communiqué de presse de Madame Christine Lagarde, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et de Monsieur Martin Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté du 11 décembre 2008 : « Crédit à la consommation : Christine Lagarde et Martin Hirsch lancent la réforme avec les parlementaires »	235
	Dossier de synthèse du rapport réalisé pour le CCSF par le Cabinet Athling Management et présenté le 11 décembre 2008 à la demande de Madame Christine Lagarde : « Pour un développement du crédit renouvelable en France »	237
ANNEXE 10	LA RÉFORME DE L'INFORMATION DES EMPRUNTEURS RELATIVE À L'INSCRIPTION AU FICP	243
	Modèle de courrier sur l'information préalable donnée au client avant son inscription au FICP (modèle n° 1)	243
	Modèle de courrier sur l'information au moment de l'inscription au FICP (modèle n° 2)	244
ANNEXE 11	L'ÉDUCATION FINANCIÈRE ET L'ÉCOLE	247
	Dépliant d'information sur les services de paiement	247
ANNEXE 12	LISTE DES PUBLICATIONS ET DES THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU CCSF	249

Composition du Comité consultatif du secteur financier au 28 octobre 2009

MEMBRES NOMMÉS EN RAISON DE LEUR COMPÉTENCE

Président :	M. Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des Finances Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget
Titulaires :	M. Olivier PASTRÉ, Professeur des Universités – Paris VIII Mme Blanche SOUSI, Professeur des Universités – Chaire Jean Monnet Droit bancaire et monétaire européen – Lyon III
Suppléants :	M. Bernard DROT, Médiateur de l'Association française des sociétés financières M. Gilles de La VIEUVILLE – Secours catholique M. Luc MAYAUX, Professeur des Universités – Lyon III

MEMBRES TITULAIRES

- Sur proposition du président du Sénat**
M. Roland du LUART, Vice-Président, Sénateur de la Sarthe
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
Mme Béatrice PAVY, Députée de la Sarthe
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**
M. Pierre BOCQUET¹, Directeur du Département Banque de détail et banque à distance – FBF
Mme Marie Christine CAFFET, Directrice Développement et communication – Confédération nationale du crédit mutuel
Mme Françoise PALLE-GUILLABERT², Délégué général de l'ASF
M. Jacques SAINCTAVIT, Directeur Analyse stratégique Groupe Crédit agricole SA
M. Philippe STOLTZ, responsable Relations de place – banque de détail BNP PARIBAS
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**
M. Gérard ANDRECK³, Président de la MATMUT
M. Gérard MÈNÉROUD⁴, Président de la Commission plénière des assurances de personnes – FFSA
M. Jacques de PÉRETTI, Président de la Commission plénière des assurances et de biens de responsabilité – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**
M. Henri BARBEAU, Administrateur CSCA
- En qualité de représentants d'agents généraux**
M. Hervé de VEYRAC, Président-adjoint d'AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**
M. Gilbert BENZEKRI, Secrétaire général adjoint – SN2A-CFTC
M. Alain BROUHMANN, Secrétaire fédéral de la FNPSF-CGT
M. Sébastien BUSIRIS – FEC FO
M. Yves LE GOFFIC⁵ – CFE CGC
M. Luc MATHIEU, Secrétaire fédéral de la CFDT
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
Mme Véronique CRESPEL, Conseiller du Président – Familles de France
Mme Valérie GERVAIS, Secrétaire générale de l'AFOC
M. Christian HUARD, Secrétaire général de l'ADÉIC
Mme Reine-Claude MADER, Présidente de la CLCV
Mme Nicole PÉREZ, Administratrice nationale UFC-Que Choisir
M. Nicolas REVENU – UNAF
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
M. Gérard ATLAN, Président du Conseil du commerce de France
M. Jacques CREYSSEL
M. Alain ESTIVAL, Membre du Comité directeur de l'UPA
M. Gérard VARONA – CGPME

MEMBRES SUPPLÉANTS

- Sur proposition du président du Sénat**
M. Denis BADRÉ, Sénateur des Hauts de Seine
- Sur proposition du président de l'Assemblée nationale**
M. Alain RODET, Député de la Haute Vienne
- En qualité de représentants des établissements de crédit et des entreprises d'investissement**
M. Laurent DENIS, Directeur de la Vie institutionnelle et des relations de place – BPCE
M. Charles FOISSAC, Directeur commercial et marketing du Marché de la clientèle individuelle – Société générale
Mme Stéphanie HUBERT⁶, Directeur de la conformité – AMAFI
M. Patrick STOCKER⁷ – Département Banque de détail et banque à distance – AFÉCEI
M. Didier VUILLAUME⁸, Directeur Marketing – La Banque Postale
- En qualité de représentants des sociétés d'assurances**
M. Jean-Luc de BOISSIEU, Secrétaire général du GEMA
M. Philippe POIGET, Directeur des Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
M. François ROSIER, Sous-directeur – Affaires juridiques, fiscales et de la concurrence – FFSA
- En qualité de représentants des courtiers d'assurance**
Mme Brune LITTAYE, Délégué général de la CSCA
- En qualité de représentants des agents généraux**
Mme Anne PAUTHIER, Directrice services et conseils – AGEA
- En qualité de représentants des organisations syndicales représentatives au plan national du personnel des secteurs bancaires et de l'assurance, et des entreprises d'investissement**
M. Jean BACHÉLERIE – CGT
M. Jean-Frédéric DREYFUS – CFE-CGC
M. Pierre de FREITAS – CGT-FO
M. Damien LAGAÚDE, Secrétaire fédéral de la CFDT
M. Alain MUTTE – CFTC
- En qualité de représentants des clientèles de particuliers des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
Mme Marie-Françoise DELAHAYE – Confédération syndicale des familles
Mme Sonia EL HEIT⁹ – Familles rurales
M. Claude FATH¹⁰, Vice-Président de la FAIDER
M. Bernard FILLIAT – INDECOSA-CGT
Mme Marianick LAMBERT – Union féminine civique et sociale
M. Marcel PANCHOUT – ORGÉCO
- En qualité de représentants des clientèles de professionnels et d'entreprises des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement**
M. Olivier BORNECQUE, Président de l'AFTE
M. Éric LE CLERCQ de LANNOY – APCM
M. Jean-François PIERRON¹¹ – CCIP
M. Régis TAILLANDIER – FCD

1 A remplacé M. Rémi STEINER par arrêté du 28 octobre 2009 (paru au JO le 5.11.2009). M. STEINER avait remplacé Mme PALLE-GUILLABERT par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

2 A remplacé M. Jean-Claude NASSE par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

3 A remplacé M. Daniel HAVIS par arrêté du 28 octobre 2009 (paru au JO le 5.11.2009).

4 A remplacé M. André RENAUDIN par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

5 A remplacé M. Gérard NACHBRONN par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

6 A remplacé M. Érik POINTILLART par arrêté du 28 octobre 2009 (paru au JO le 5.11.2009).

7 A remplacé M. Pierre BOCQUET par arrêté du 28 octobre 2009 (paru au JO le 5.11.2009).

8 A remplacé Mme Marie CHEVAL par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

9 En cours de remplacement à la suite de sa démission courant octobre 2009

10 A remplacé M. François PERRIN-PELLETIER par arrêté du 25 juin 2009 (paru au JO le 3.07.2009).

11 A remplacé M. Pierre SIMON par arrêté du 28 octobre 2009 (paru au JO le 5.11.2009).

Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier

Secrétaire générale : Mme Daphné SALON-MICHEL

Secrétaire générale adjointe : Mme Isabelle GASTAL
Secteur Banque

Secrétaire générale adjointe : Mme Maryvonne MARY
Secteur Assurance et produits financiers

Secrétariat général : Mme Catherine RICHARD
Mme Christiane FAYET
Mme Sylvie MANGEOT
Mlle Florence RAYNAUD
M. Dominique RÉGNIER
Mme Françoise MASSÉ

Secrétariat du Président : Mme Élisabeth MERCIER
M. Martial GAUTHIER

Liste des sigles des organismes cités dans la liste des membres du CCSF

ADÉIC	Association de défense, d'éducation et d'information du consommateur
AFÉCEI	Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement
AFOC	Association Force ouvrière consommateurs
AFTE	Association française des trésoriers d'entreprises
AGEA	Fédération nationale des agents généraux d'assurances
AMAFI	Association française des marchés financiers
APCM	Assemblée permanente des chambres de métiers
ASF	Association française des sociétés financières
BPCE	Groupe des Banques populaires et des caisses d'épargne
CCF	Conseil du commerce de France
CCIP	Chambre de commerce et d'industrie de Paris
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CFE CGC	Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
CGT	Confédération générale du travail
CLCV	Association consommation, logement et cadre de vie
CGPME	Confédération générale des petites et moyennes entreprises
CONSO-FRANCE	Groupe de six associations pour « un consumérisme spécifique, social, environnemental »
CSF	Confédération syndicale des familles
CSCA	Chambre syndicale des courtiers d'assurances
FAIDER	Fédération des associations indépendantes de défense des épargnants pour la retraite
FCD	Fédération des entreprises, du commerce et de la distribution
FEC- FO	Fédération Force ouvrière des employés et cadres
FBF	Fédération bancaire française
FNPSF-CGT	Fédération nationale des personnels des secteurs financiers – CGT
FFSA	Fédération française des sociétés d'assurances
CGT-FO	Force Ouvrière
GEMA	Groupement des entreprises mutuelles d'assurances
INDECOSA-CGT	Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés – CGT
MEDEF	Mouvement des entreprises de France
MINEIE	Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
ORGÉCO	Organisation générale des consommateurs
SNB CFE-CGC	Syndicat national de la banque et du crédit – Confédération française de l'encadrement – Confédération générale des cadres
SN2A- CFTC	Confédération française des travailleurs chrétiens
UFCS	Union féminine civique et sociale
UNAF	Union nationale des associations familiales
UFC-Que Choisir	Union fédérale des consommateurs – Que choisir
UPA	Union professionnelle artisanale

Textes constitutifs du CCSF

LOI N° 2003-706 DU 1^{ER} AOÛT 2003

TITRE I

Modernisation des autorités de contrôle

Chapitre II

Autorités de régulation des entreprises d'assurance, des établissements de crédit et des entreprises d'investissement

Section I

Comités consultatifs

Article 22

I. - L'intitulé de la section 1 du chapitre IV du titre 1^{er} du livre VI du *Code monétaire et financier* est ainsi rédigé : « Comité consultatif du secteur financier et Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. »

II. - L'article L. 614-1 du même code est ainsi rédigé : « Art. L. 614-1. Le Comité consultatif du secteur financier est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre, d'une part, les établissements de crédit, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et, d'autre part, leurs clientèles respectives et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'avis ou de recommandations d'ordre général. »

« Le comité peut être saisi par le ministre chargé de l'Économie, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres. »

« Le comité est composé en majorité, et en nombre égal, de représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, d'une part, et de représentants des clientèles, d'autre part. »

« La composition du comité, les conditions de désignation de ses membres et de son président, ainsi que ses règles d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret. »

III. - Le *Code des assurances* est ainsi modifié :

1° Au second alinéa de l'article L. 310-8, les mots : « de la commission consultative de l'assurance » sont remplacés, par deux fois, par les mots : « du Comité consultatif du secteur financier » ;

2° Au b de l'article L. 322-15, les mots : « Conseil national des assurances » sont remplacés par les mots : « Comité consultatif du secteur financier » ;

3° L'intitulé du chapitre I^{er} du titre I^{er} du livre IV est ainsi rédigé : « Comités consultatifs » ;

4° L'article L. 411-1 est ainsi rédigé :

Art. L. 411-1. – « Les compétences du Comité consultatif du secteur financier sont fixées par l'article L. 614-1 du *Code monétaire et financier* ci-après reproduit.

Art. L. 614-1. – [Reprise du texte du II de l'article 22].

5° Les articles L. 411-4, L. 411-5 et L. 411-6 sont abrogés.

DÉCRET N° 2004-850 DU 23 AOÛT 2004

(Articles D. 614-1 et D. 614-3 du *Code monétaire et financier*)

ARTICLE 1 (D. 614-1)

I. Le comité consultatif du secteur financier comprend trente membres et leurs suppléants nommés par arrêté du ministre chargé de l'économie :

1. Un député, désigné par le président de l'Assemblée nationale ;
2. Un sénateur, désigné par le président du Sénat ;
3. Dix représentants des établissements de crédit, des entreprises d'investissement, des entreprises d'assurance, des agents généraux et courtiers d'assurance, dont :
 - quatre représentants des établissements de crédit ;
 - un représentant des entreprises d'investissement ;
 - trois représentants des entreprises d'assurance ;
 - un représentant des agents généraux ;
 - un représentant des courtiers d'assurance ;
4. Cinq représentants du personnel des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, désignés après consultation des organisations syndicales représentatives au plan national ;
5. Dix représentants des clientèles des établissements de crédit, des entreprises d'assurance et des entreprises d'investissement, dont :
 - six représentants de la clientèle de particuliers ;
 - quatre représentants de la clientèle de professionnels et d'entreprises ;
6. Trois personnalités nommées en raison de leur compétence.

Le président du comité consultatif du secteur financier est nommé parmi les personnalités qualifiées désignées au 6° par arrêté du ministre chargé de l'économie. Il dispose d'un secrétariat général chargé de l'assister dans l'exercice de ses fonctions.

Des représentants de l'État et, à la demande du président, de toute autre autorité publique, dont la Banque de France, peuvent participer aux séances du comité. Ils ne prennent pas part au vote.

II. Dans le cadre de ses attributions, le comité peut, à la majorité absolue de ses membres, charger certains de ses membres d'étudier des questions particulières et, à cette fin, constituer en son sein des groupes de travail ou d'étude. Le comité peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

III. Le comité se réunit sur convocation de son président. Il ne peut délibérer que sur les questions inscrites à l'ordre du jour annexé à la convocation. En cas de partage égal des voix, celle du président est prépondérante.

ARTICLE 2

[Concerne le comité consultatif de la législation et de la réglementation financières.]

ARTICLE 3 (D. 614-3)

I. Les fonctions de membre du Comité consultatif du secteur financier et de membre du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières sont gratuites.

II. La Banque de France met à la disposition des secrétariats généraux des comités consultatifs des agents et des moyens nécessaires à l'exercice de leurs missions.

III. Les représentants des assemblées parlementaires siègent au sein des comités consultatifs jusqu'au renouvellement du mandat au titre duquel ils ont été désignés. Il est procédé à leur remplacement à l'occasion de ce renouvellement. Les autres membres des comités, à l'exception des membres de droit, sont nommés pour une durée de trois ans.

En cas de décès ou de démission d'un membre ou de perte en cours de mandat de la qualité ayant justifié sa désignation, il est procédé dans les deux mois et dans les mêmes formes à son remplacement pour la durée restant à courir de son mandat.

IV. Les membres des comités consultatifs ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance à raison de leurs fonctions.

V. Le Comité consultatif du secteur financier et le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières adressent chacun un *Rapport annuel au Président de la République et au Parlement*. Ces rapports sont publics.

Liste des Avis du CCSF adoptés au cours de l'exercice 2008-2009

Avis sur les mesures pour le développement de la mobilité bancaire 26 mai 2008.....	16
Avis sur le dégât des eaux dans le cadre des assurances multirisques habitation (MRH) 3 juin 2008.....	101
Avis sur l'assurance à l'usage de type « <i>pay as you drive</i> » 8 juillet 2008.....	96
Avis sur le fonctionnement de la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI) 8 octobre 2008.....	26
Avis sur la charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte 4 décembre 2008.....	23
Avis relatif à l'assurance complémentaire santé de groupe 8 avril 2009.....	91
Avis sur le projet d'ordonnance relative à la transposition de la directive sur les services de paiement 8 avril 2009.....	60
Avis concernant le plan d'épargne retraite populaire (Perp) 15 septembre 2009.....	110

Tableaux de bord du suivi des plans d'action relatifs aux relations banques-clients

4.1 Plan d'action du 9 novembre 2004

Mesures arrêtées lors de la réunion du 9 novembre 2004	Suivi à fin mai 2009
1) REFONDER LES RELATIONS CONTRACTUELLES ENTRE LES BANQUES ET LEURS CLIENTS	
• Rétablir dans la loi l'obligation de contractualiser	
<ul style="list-style-type: none"> ► L'obligation pour les banques de signer un contrat (la convention de compte) avec leurs clients sera réintroduite dans la loi à l'issue de la période de suspension de la loi MURCEF. Un arrêté précisera les principales stipulations de la convention, reprenant le projet débattu en 2002 au sein de l'ancien comité consultatif. ► Cette obligation concernera les nouveaux clients, ainsi que tous les anciens clients qui en feront la demande, auxquels leur banque devra fournir un projet de convention. ► La loi prévoira également pour cinq ans une obligation d'information annuelle des anciens clients sur la possibilité de signer une convention de compte. ► Afin de permettre une vraie relation contractuelle, le système d'approbation tacite de la loi MURCEF sera supprimé. ► Le régime de sanctions sera parallèlement adapté, afin de passer d'un régime pénal à un régime civil et des sanctions fiscales. ► L'amendement législatif nécessaire sera déposé par le gouvernement dans le cadre de la loi de finances, pour une entrée en vigueur à l'issue de la suspension de la loi MURCEF (3 février 2005). 	<p><i>Textes publiés</i> : Article 69^{ter} de la loi de finances 2005 (L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i>) et arrêté du 8 mars 2005 paru au JO du 16 mars 2005.</p> <p>46,6 millions de clients sont équipés d'une convention de compte à fin 2008, soit près de 79 % des clients particuliers. Le nombre de clients équipés progresse régulièrement depuis 2003 : 17 millions à fin octobre 2004, 34,4 millions (62,5 %) à fin décembre 2006, et 42,7 millions à en bénéficier à fin décembre 2007 (75 %).</p>
• Poursuivre la mobilisation des banques et des clients pour généraliser la diffusion des conventions de compte de dépôt	
<ul style="list-style-type: none"> ► En 2005 au moins, les banques s'engagent à ce que l'information des clients non conventionnés prévue par la loi prenne la forme d'une lettre spécifiquement consacrée à ce sujet. ► En outre, les banques s'engagent à proposer une convention de compte de dépôt à leurs clients non conventionnés à l'occasion des événements importants de leur relation : en fonction de l'organisation des réseaux, rendez-vous avec le conseiller clientèle, remise à l'agence de la carte bancaire, modifications du fonctionnement du compte (par exemple, changement de statut matrimonial ou changement d'agence), ouverture d'un compte d'épargne... ► Enfin, les banques organiseront une campagne de promotion des conventions de compte auprès du grand public. 	<p>Effectif pour tous les établissements au 31 décembre 2005.</p> <p>Les banques poursuivent leurs efforts en informant les clients non encore pourvus de compte.</p> <p>Jusqu'au 31 décembre 2009, les banques renouvelleront cette information.</p>
• Garantir la qualité des conventions de compte	
<ul style="list-style-type: none"> ► La Commission des clauses abusives a repris ses travaux sur les conventions de compte et devrait être en mesure de communiquer ses recommandations pour la fin mars. ► Ces recommandations feront l'objet d'un examen au Comité de la Médiation bancaire. 	<p>La Commission des clauses abusives (CCA) a émis une recommandation en douze points, en date du 14 avril 2005, qui a été publiée au <i>BO DGCCRF</i> du 25 septembre 2005.</p> <p>Le Comité de la Médiation bancaire a approuvé la recommandation de la CCA le 9 février 2006 et l'a insérée dans son <i>Rapport</i> 2005, publié fin 2006, qui a été remis à tous les médiateurs.</p> <p>Le <i>Rapport</i> relatif à l'exercice 2007 ne relève aucun développement particulier des litiges afférents à des clauses abusives.</p>

2) AMÉLIORER LES CONDITIONS DE LA CONCURRENCE	
• Une référence mieux adaptée	
<p>► L'échantillon des produits bancaires suivis dans l'indice INSEE sera élargi aux retraits DAB hors réseau ; retraits d'espèces au guichet ; cartes de retrait et prélèvements. Cette extension d'échantillon sera mise en œuvre lors de la prochaine repondération de l'indice et effective dès la parution de janvier 2005.</p> <p>► Dans un deuxième temps, l'INSEE intégrera dans l'indice les incidences tarifaires des « <i>packages</i> ». Les banques et La Poste s'engagent à communiquer toutes les informations nécessaires à l'INSEE pour ce faire.</p>	<p>Effectif au 1^{er} janvier 2005.</p> <p>L'INSEE a également complété le nombre d'établissements inclus dans son échantillon de référence.</p> <p>Les « <i>packages</i> » sont inclus dans l'indice des services bancaires depuis le 1^{er} janvier 2006.</p> <p>La variation de l'indice des services financiers, qui ne regroupe que les services bancaires et les transferts par mandats et qui est distinct de l'indice concernant les assurances, s'établit à + 1,79 %, entre le 29 février 2008 et le 28 février 2009, soit une évolution inférieure à la variation de l'indice des services (+ 2,69 %), mais supérieure à celle de l'indice des prix à la consommation (+ 0,9 %) sur la même période.</p>
• Des tarifs faciles d'accès	
<p>► La DGCCRF sera habilitée à vérifier le respect des obligations générales en matière d'affichage des prix.</p> <p>► D'une manière plus générale, les banques faciliteront l'accès à leurs tarifs, non seulement de leurs clients, mais aussi des personnes qui souhaitent comparer les tarifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> – affiches visibles – et dépliant tarifaire en libre-service dans les agences, – présentation sur les sites internet avec un accès dès la page d'accueil. 	<p>Arrêté du 4 avril 2005 publié au JO du 5 avril 2005 portant application de l'article L. 312-1-1 du <i>Code monétaire et financier</i> fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt.</p> <p>En 2008, deux enquêtes ont été menées par les agents de la DGCCRF. Elles se sont déroulées dans 29 départements et dans 17 régions. 334 visites d'agences bancaires ou de sièges ont été effectuées. Ces investigations ont donné lieu à 28 notifications d'information réglementaire, 11 rappels de réglementation et 2 procès-verbaux. Si on compare ces résultats à ceux des enquêtes menées entre 2005 et 2007, on constate des efforts significatifs des réseaux bancaires pour se mettre en conformité avec leurs obligations légales. Quelques améliorations peuvent être encore apportées. Il doit être précisé que l'une des enquêtes diligentées en 2008 comportait également un volet informatif permettant de décrire les stratégies suivies par les réseaux bancaires en matière de services « <i>packagés</i> » offerts aux publics jeunes.</p>
• Des relevés de compte plus clairs	
<p>► Un code visuel (pictogramme) signalera les frais sur les relevés de compte. Ils seront ainsi plus faciles à repérer et à interpréter.</p> <p>► Les libellés des paiements par carte repris sur les relevés seront plus clairs. La profession bancaire et le commerce continueront les travaux déjà engagés sur ce point, dans le cadre du CFONB¹. Ils en communiqueront, pour la fin de l'année, les premiers résultats ainsi que le calendrier de mise en œuvre dans les systèmes d'information des banques.</p> <p>► L'intérêt et la faisabilité d'un service de récapitulation mensuelle, à la demande du client, des services facturés sur les relevés de compte, seront étudiés dans les six mois dans le cadre du CCSF.</p>	<p>Effectif depuis le 31 janvier 2006</p> <p>Les recommandations du CFONB ont été approuvées par le CCSF du 13 septembre 2005. Après validation juridique de la liste des dénominations abrégées, notamment vis-à-vis du droit des marques, le CFONB a envoyé ces recommandations à ses adhérents le 5 mai 2006 et informé le Président du CCSF le 10 mai 2006 pour un déploiement progressif chez les commerçants.</p> <p>Conformément à l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le relevé annuel de frais (RAF) a été mis en place, au plus tard, le 31 janvier 2009.</p> <p>Voir le tableau de bord n°3</p>

1 Comité français d'organisation et de normalisation bancaires

• Des comparaisons plus aisées	
<p>► Une nomenclature harmonisée pour les opérations courantes sera agréée dans le cadre du CCSF, sous la forme d'un glossaire (terminologie + définition) qui servira de référentiel aux banques et à leurs clients.</p> <p>► Les banques reprendront ou feront référence à ces termes dans leur offre commerciale, dans la présentation de leurs tarifs et dans les relevés.</p> <ul style="list-style-type: none"> – une quinzaine de termes est d'ores et déjà recensée au sein du CCSF, pour validation avant la fin de l'année, – cette nomenclature sera étendue à d'autres services bancaires, à temps pour la présentation des tarifs 2006. 	<p>Un glossaire de 87 opérations courantes a été validé par le CCSF du 13 septembre 2005 et diffusé sur les sites internet de la FBF, du CCSF et des professionnels. L'ensemble des membres du CCSF sont invités à faire connaître largement le glossaire du CCSF notamment par le biais de leur site internet.</p> <p>Le CCSF a validé un socle d'harmonisation de 39 opérations bancaires courantes lors de sa réunion plénière du 12 mai 2005 dont la diffusion a été rendue effective le 31 décembre 2005.</p>
• Une mobilité facilitée – voir tableau de bord n°3	
<p>► Les banques s'engagent à supprimer les frais de clôture pour la fermeture de tous les comptes à vue et comptes sur livret et assimilés (Codevi, LEP, autres comptes sur livret type Livret A et Livret Bleu, CODEVI et livrets fiscalisés) ².</p> <p>► Les banques dont un client souhaite ouvrir un compte chez un concurrent lui fourniront rapidement et à un prix raisonnable une liste des opérations automatiques et récurrentes —notamment virements et prélèvements —, exécutées sur le compte courant.</p> <p>► Les banques qui souhaitent accueillir un client, mettront gratuitement à sa disposition un « guide de la mobilité », récapitulant les précautions à prendre, les démarches à effectuer et comprenant des lettres-types à envoyer aux correspondants à prévenir. Il sera disponible au plus tard avant la fin 2009.</p>	<p>Effectif depuis le 1^{er} janvier 2005</p> <p>Effectif au 31 décembre 2005</p> <p>Guides disponibles depuis le 1^{er} mars 2005, notamment sur les sites internet de la FBF, des banques et du CCSF. Les membres du CCSF ont été invités à diffuser massivement ce guide (lien sur le site de la FBF ou du CCSF ou mise en ligne).</p> <p><i>Dans le cadre de l'avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques proposeront un service d'aide à la mobilité, permettant en cas de changement de banque et sur demande du client, la prise en charge par la banque d'accueil des transferts de toutes les opérations de virement et de prélèvement dans des délais encadrés. Déjà mis en place dans certains réseaux, le dispositif sera généralisé d'ici à la fin 2009 (voir tableau de bord n°3). Un suivi sera assuré par le CCSF.</i></p>
3) FACILITER L'ACCÈS DE TOUS AUX SERVICES BANCAIRES	
• Un compte bancaire pour chaque Français	Voir tableau de bord n° 2 sur la charte d'accessibilité décembre 2008
<p>► L'information sur la procédure de droit au compte sera considérablement renforcée, et les bénéficiaires potentiels davantage guidés :</p> <p>► Les banques feront connaître le droit au compte au grand public. D'ores et déjà, la Fédération bancaire française a imprimé 100 000 exemplaires d'un mini guide sur le droit au compte, disponible également sur son site internet <i>les clésdelabanque.com</i>.</p> <p>► Le MINEFI lancera également une campagne d'information.</p> <p>► Ces campagnes de sensibilisation seront particulièrement ciblées sur les acteurs en relation avec les personnes défavorisées : associations, travailleurs sociaux, collectivités locales.</p> <p>► Les banques s'engagent à formaliser le refus d'ouverture de compte par une lettre-type gratuite, disponible au guichet et expliquant la démarche à suivre pour bénéficier du droit au compte ainsi que son contenu : accès gratuit au service bancaire de base.</p> <p>► Elles s'engagent également à compléter les actions de formation du personnel des agences.</p>	<p>Mini guide disponible le 9/11/04</p> <p>La FBF a développé une importante campagne de communication au printemps 2005.</p> <p>La campagne d'information a été lancée par le Ministre en Seine-Saint-Denis le 27 avril 2005. Un dépliant sur le droit au compte a été diffusé en 750 000 exemplaires et une affiche en 20 000 exemplaires. Dans le cadre du plan du 30 janvier 2006, une nouvelle campagne a été lancée (cf. plan 30 janvier 2006). 7 000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.</p> <p>Échéance : 1^{er} mars 2005. La FBF a adressé à ses adhérents une lettre-type de refus d'ouverture de compte- charte d'accessibilité</p>

² En revanche, perdurent les frais de transfert (pour les CEL, les PEL, les PEA et les PEP bancaires ainsi que les comptes titres, ainsi que les frais contractuels éventuels sur les supports de placements).

• Chaque Français disposera d'un moyen d'accès gratuit aux espèces dans son agence	
<p>► Pour les personnes disposant d'une carte bancaire ou d'une carte de paiement à autorisation systématique, le retrait d'argent reste gratuit au distributeur automatique (DAB) de la banque ou de la caisse de l'établissement teneur du compte ;</p> <p>► Les personnes ne disposant pas, ou ne souhaitant pas disposer, d'une carte bancaire trouveront toujours dans leur agence un moyen de retirer gratuitement des espèces. Le choix du moyen est laissé à la discrétion de la banque en fonction de son organisation et de son offre, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un retrait gratuit au guichet de leur agence (service de caisse), • une carte à retrait unique dans leur agence, délivrée gratuitement, • une carte de retrait à autorisation systématique ou équivalente utilisable au moins dans leur agence, délivrée gratuitement. <p>► L'assistance aux personnes en difficulté (personnes âgées, handicapées, malvoyantes ...) sera renforcée : en cas de difficultés, elles seront aidées par leur agence bancaire à accéder et à utiliser les DAB.</p>	<p>Effectif depuis le 1^{er} mars 2005</p> <p>Suivi maintenu notamment en ce qui concerne les personnes âgées</p> <p>D'importantes réalisations ont été engagées. Suivi maintenu</p>
• Améliorer l'accès aux moyens de paiement pour les clients sans chéquier	
<p>► Lorsqu'une banque ne met pas à disposition de son client un chéquier associé à son compte, elle s'engage à lui proposer une « gamme de moyens de paiement alternatifs » avec un tarif forfaitaire mensuel modéré.</p> <p>► Cette gamme comprend un nombre adapté d'opérations effectuées par virements, prélèvements, titres interbancaires de paiements, ainsi que par une carte de paiement de type autorisation systématique.</p> <p>► La banque conseillera son client pour qu'il obtienne les coordonnées bancaires de ses créanciers ou de ses fournisseurs afin d'effectuer ses paiements à distance.</p> <p>► Les banques s'engagent à présenter, chacune pour ce qui la concerne, cette offre commerciale spécialement adaptée dans un délai de six mois. Un bilan de cette expérimentation sera effectué dans dix-huit mois.</p>	<p>Offres de toutes les banques rendues publiques le 1^{er} juillet 2005 et disponibles depuis le 1^{er} octobre 2005 dans tous les établissements concernés, un suivi sera opéré.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au Fichier central des chèques – FCC) en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 74,2 % au 31 décembre 2008, soit + 30 points en 2 ans.</p>
<p>► L'ensemble des acteurs du secteur public devra se mettre en mesure d'accepter ces moyens de paiements alternatifs le plus rapidement possible. La Direction générale de la Comptabilité publique (DGCP) apportera son appui aux collectivités locales qui sont souvent décisionnaires en la matière, pour faciliter l'acceptation par les régies de ces moyens de paiement au plus près des besoins de l'utilisateur (cantines, crèches,...). À cet effet, une expérimentation départementale sera engagée. Parallèlement, la DGCP développera l'équipement de ses trésoreries en terminaux de paiement électroniques.</p>	<p>La DGCP a mené, au cours de l'année 2005, une expérimentation dans les départements de la Sarthe et de la Seine-Saint-Denis, visant à tester une méthode de développement des moyens de paiement alternatifs au chèque auprès des acteurs locaux. Conformément au plan d'action du CCSF du 30 janvier 2006, cette méthode a été généralisée à l'ensemble des départements dans le cadre de plans d'actions départementaux.</p> <p>Pour accompagner les collectivités locales, la DGCP a doté ses services d'un correspondant monétique dans chaque département et d'un service spécialisé au niveau national.</p> <p>En 2005, la DGCP a équipé 320 trésoreries assurant la gestion des collectivités locales en terminaux de paiement électroniques pour l'acceptation des paiements par carte bancaire.</p> <p>Les résultats détaillés obtenus 2008 figurent au tableau de bord n° 2.</p>

4) TROUVER UN ÉQUILIBRE DANS LA TARIFICATION DES INCIDENTS DE PAIEMENT	
• Informer les clients des conséquences des incidents de paiements par chèque	
<p>► La banque prévient son client par tout moyen (lettre, SMS, courriel...) que son compte est en dépassement, qu'il dispose d'un bref délai pour le régulariser (jusqu'à 7 jours), du montant qui sera facturé du fait de cet incident, et de la date de son prélèvement.</p> <p>► Cet avertissement préalable sur les facturations d'incidents est également reporté sur la lettre d'alerte avant inscription au FCC prévue par la réglementation.</p>	Effectif
• Un forfait des frais par chèque non provisionné	
<p>► La banque s'engage à mettre en place un forfait, dont elle définit le montant, pour chaque chèque sans provision, comprenant l'ensemble des facturations d'incidents et de régularisation. Deux forfaits pourront être distingués selon que l'incident aura été ou non régularisé dans les délais légaux.</p>	Effectif depuis le 1 ^{er} octobre 2005

4.2 Plan d'action du 30 janvier 2006

Mesures arrêtées lors de la réunion du 30 janvier 2006	Suivi à fin mai 2009
1) LE DROIT AU COMPTE EFFECTIF POUR TOUS	
<p>► Le droit au compte pourra désormais être activé en un jour ouvré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La banque qui a refusé l'ouverture d'un compte à un client (personne physique) qui en est dépourvu, pourra, si ce dernier l'accepte, effectuer la démarche auprès de la Banque de France, laquelle disposera d'un délai maximum d'un jour ouvré pour désigner l'établissement de crédit dans lequel sera ouvert un compte. • Le client qui le préfère peut continuer à utiliser l'ancienne procédure. 	<p>Effectif depuis le 28 avril 2006 ; charte d'accessibilité au 30/12/08, mise en application au 1^{er} janvier 2009.</p> <p>Échange de lettres entre la Banque de France et la FBF, les 22 et 27 mars 2006 pour formaliser la nouvelle procédure.</p> <p>Information et formation des réseaux bancaires et nouvelle version du mini guide dédié au droit au compte des Clés de la Banque (disponible depuis avril 2006). Campagne de communication du MINEFI en mai 2006 (<i>communiqué de presse et diffusion de 650 000 dépliants auprès des associations et des organismes sociaux</i>).</p> <p>Au cours de l'année 2008, 1 247 demandes ont été adressées selon la nouvelle procédure (contre 1 604 entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2007).</p> <p>Sur un total de désignations de droit au compte de 32 055 pour l'année 2008, le nombre de comptes ouverts selon la nouvelle procédure de droit au compte a augmenté de 5 % sur l'année 2008 après être resté stable sur l'année 2007 et après avoir connu une progression de 14 % en 2006.</p> <p>La loi du 5 mars 2007 instituant un droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale, indique que l'absence d'adresse stable ne peut pas être opposée à une personne pour lui refuser l'exercice d'un droit, notamment en matière bancaire et postale, dès lors qu'elle dispose d'une attestation de domiciliation (délivrée par une association agréée ou par un centre communal d'action social) en cours de validité.</p> <p>Selon l'<i>Enquête patrimoine</i> de l'INSEE, réalisée en 2006, 98,4 % de la population résidente, âgée, au moins, de 18 ans, disposaient d'un compte courant, au début de 2004 contre 96,6 % au début de 1998. Si l'on ajoute les personnes qui utilisent leur livret A sans disposer d'un compte bancaire (0,8 %), on arrive à une proportion de la population utilisant un compte bancaire ou un livret A qui était de 99,2 % en 2004.</p> <p>Dans le prolongement des engagements professionnels pris dans le cadre du plan d'action de janvier 2006 et, afin de renforcer l'effectivité du droit au compte, l'ordonnance n° 2008-1271 du 5 décembre 2008 relative à la charte sur l'accessibilité bancaire, à la suite de l'avis favorable rendu par CCSF en décembre 2008 prévoit notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le renforcement de l'effectivité du droit au compte ; • l'information de la clientèle et la formation des personnels bancaires et des acteurs sociaux ; • le contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire. <p>Dès l'entrée en vigueur de la charte en janvier 2009, la FBF a diffusé, sous la forme d'une communication à tous ses adhérents, une information sur le droit au compte et sur les procédures y afférentes (charte disponible sur le site de la FBF).</p> <p>Les formations des conseillers de clientèles, dont notamment celles destinées aux nouveaux entrants intégreront les informations nécessaires sur le dispositif du droit au compte.</p>

	<p>S'agissant du contrôle du respect de la charte effectué par la Commission bancaire, celle-ci a pris connaissance du nouveau dispositif modifié d'exercice du droit au compte et des modalités de contrôle qu'elle pourrait mettre en œuvre dans le cadre de la nouvelle mission qui lui est confiée lors de sa séance du 23 mars 2009.</p>
2) UN ACCÈS POUR TOUS À UNE CARTE BANCAIRE ET À DES MOYENS DE PAIEMENT MODERNES	
<p>► Le service bancaire de base inclut désormais obligatoirement une carte de paiement à autorisation systématique. Dans le cadre du droit au compte, il est ouvert à ceux qui n'ont pas de compte et qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte et il est gratuit.</p> <p>► Les banques devront accélérer pour les clients interdits de chéquier, la diffusion des gammes alternatives de paiement et des cartes de paiement à autorisation systématique.</p>	<p>Décret du 27 mars 2006 sur les services bancaires de base.</p> <p>Mesures effectives le 1^{er} avril 2006 avec une dérogation jusqu'au 1^{er} juillet 2006 pour les établissements qui ne disposaient pas de carte à autorisation systématique au jour d'application du décret.</p> <p>Campagne d'information de la profession bancaire en mars avril 2006 intitulée « Sans chéquier, la vie continue ». Plaquette jointe au dossier du 28 juin 2006. Un nouveau mini guide « Vivre sans chéquier » des Clés de la Banque est disponible.</p> <p>L'équipement de la cible des clients sans chéquier (compte de dépôt actif et inscription au FCC en moyens de paiement alternatifs s'établissait à 74,2 % au 31 décembre 2008 contre 73,4 % au 31 décembre 2007 et 56,9 % fin juin 2006.</p> <p>Par ailleurs, la diffusion des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) notamment dans le cadre de la gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque, des services bancaires de base ou d'une carte seule, s'élevait à 8,362 millions au 31 décembre 2008, soit une progression de 2,8 % par rapport à 2007 et de 68,5 % entre le 30 juin 2004 et le 31 décembre 2008</p> <p>Suivi maintenu</p>
3) UNE DÉMARCHE PERSONNALISÉE EN DIRECTION DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ	
<p>► Les banques devront contacter tous leurs clients interdits de chéquier de manière personnalisée. Elles informeront les nouveaux inscrits au Fichier central des chèques de l'existence de moyens de paiement alternatifs au chèque dès l'envoi de la lettre d'injonction.</p> <p>► Un plan de développement de l'accompagnement social des personnes en difficulté sera déployé pour lutter contre l'exclusion bancaire. Dans cette perspective la DGAS s'attachera à améliorer la formation des travailleurs sociaux, organisera une réunion ayant deux objectifs prioritaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'élaboration d'un protocole partenarial permettant une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels présents dans le domaine du surendettement ; • la mise au point de modules de formation ou de sensibilisation à destination des différents intervenants appartenant tant au monde social qu'à celui de la banque. <p>► Le ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et de la Parité devra faire le point sur l'application du solde bancaire insaisissable.</p>	<p>100 % des personnes concernées ont été contactées au 30 juin 2006, soit 1,6 million de titulaires de comptes de dépôt actifs, inscrits au FCC.</p> <p>1,8 million de personnes interdites de chéquier à fin 2008 et inscrites au FCC.</p> <p>En 2006, Groupe sur l'accompagnement social des personnes en situation de surendettement sous l'égide du ministère de la Cohésion sociale, et dont le secrétariat était assuré par la DGAS. Plusieurs pistes d'action ont été ouvertes et ont connu un début d'application : « projet de charte permettant une meilleure articulation des acteurs locaux intervenant dans le domaine du surendettement »... L'action dans ce domaine doit être poursuivie avec la mobilisation des Conseils généraux.</p> <p>Entre septembre 2007 et janvier 2008, la réalisation d'une étude sur le solde bancaire insaisissable (SBI) confiée au Crédoc avait pour objectif d'évaluer le fonctionnement de la procédure du SBI instaurée par décret en septembre 2002. Cette étude a pu être réalisée grâce à la participation active des principaux réseaux bancaires.</p> <p>Lors de sa réunion du 14 février 2008, le CCSF a adopté le 8 octobre 2008 un avis sur le solde bancaire insaisissable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les banques répondent aussi favorablement que possible aux demandes de SBI. Les refus de déblocage sont rares et, le plus souvent, liés à des demandes hors délais ou à des formulaires mal remplis, et exceptionnellement à une absence de provision sur le compte ; • le CCSF rappelle que la procédure est gratuite ; • le CCSF souligne que le SBI n'épuise pas la question de l'insaisissabilité des sommes portées en compte. <p>Dans le cadre de la loi n°2009-526 relative à la simplification et à clarification du droit et d'allègement des procédures en date du 12 mai 2009, le Parlement a adopté une disposition législative visant à rendre automatique par les établissements de crédit l'application du SBI (article 20).</p>

4) UNE ACCEPTATION GÉNÉRALISÉE DES MOYENS MODERNES DE PAIEMENT DANS LES SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

► Mise en place d'un plan d'action lancé sous l'égide du Trésor public dans chaque département pour développer les moyens modernes de paiement dans les services publics locaux.

Des protocoles d'engagements réciproques pour le développement des moyens modernes de paiement dans les services publics de proximité ont été signés le 30 janvier 2006 entre le MINEFI, l'Association des maires de France et l'Assemblée des départements de France. Des plans d'actions ont été déployés dans chaque département sur des projets prélèvements, TIP et cartes bancaires.

Dans ce cadre, des indicateurs ont été mis en place par le Trésor public permettant de mesurer la progression de ces moyens de paiement.

En 2006, sur 21,8 milliards d'euros relevant des secteurs concernés par le CCSF (sur un total annuel de 46,8 milliards d'euros de recettes), 2,8 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés, soit près de 13 % du montant des recettes. En 2008, 3,5 milliards d'euros ont été encaissés à l'aide de moyens de paiement automatisés.

Sur l'année 2008, la progression de ces moyens de paiement a atteint 22,3 % en nombre et 15,5 % en montant par rapport à l'année 2007, poursuivant ainsi la progression constatée l'année précédente (24,8 % et 15,4 %). Les différents secteurs prioritaires ont connu des progressions significatives en 2008 en termes de sites équipés, + 48 % dans le secteur « Hébergement » – Maison de retraite, notamment.

Le taux de couverture du secteur HLM est proche de 100 %. 165 OPH acceptent le prélèvement automatique dont 35 acceptent également le TIP sur un potentiel de 169 sites. En 2008, 1,5 milliard d'euros sur un montant total de loyers de 3,1 milliards d'euros ont été encaissés par prélèvement ou par TIP, soit 48,4 % du montant des loyers (contre 45 % l'année précédente).

La baisse de moitié des commissions appliquées au secteur local est effective depuis le 1^{er} février 2006.

Au cours du premier semestre 2006, 1 000 terminaux de paiement commandés par des collectivités ont été subventionnés par l'État à hauteur de 200 euros par appareil.

Ces deux mesures ont contribué à tripler le nombre de TPE installés dans le secteur public local entre le 1^{er} janvier 2006 et le 31 décembre 2008 avec 9 608 contre 3 900.

À fin 2008, près de 1 100 trésoreries permettent à plus de la moitié de la population nationale de payer les services rendus par les collectivités locales par carte bancaire auprès des trésoreries.

Suivi maintenu.

- Le MINEFI accompagnera financièrement cette démarche :
- réduction pérenne de moitié des commissions sur les paiements par carte bancaire ;
 - prise en charge d'un tiers du coût des 1 000 premiers terminaux de paiement électroniques (TPE) mis en place par les collectivités locales dans le cadre des plans d'action départementaux.

4.3 Réunion du CCSF du 21 novembre 2006

Lors du CCSF du 21 novembre 2006, un certain nombre d'engagements relatifs aux relations banques-clients ont été pris par les représentants des banques, en l'absence d'accord de la part des représentants des consommateurs. À ce jour, le point de ces engagements est le suivant :

1) CUMUL DE FRAIS BANCAIRES RELATIFS À DES INCIDENTS DE PAIEMENT

(rejets de chèques et de prélèvements automatiques)

Dans le cadre de la relation banque-client et dans le cas où le client, qui subit des difficultés causées par une diminution forte de ses ressources ou un accident de la vie entraînant une dégradation durable de sa situation financière, jugerait que le cumul des frais de rejet le conduirait à des difficultés significatives par rapport à sa situation, la banque s'engage à examiner au niveau de l'agence, dans les meilleurs délais et de façon personnalisée, la demande qui lui est faite par le client. Dans certains cas, notamment de difficultés graves ne relevant pas de la responsabilité du client, cet examen pourra conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, appropriée à la situation spécifique de ce client.

En cas d'insuffisance sur la solution proposée, le client peut adresser sa réclamation au service « relation clientèle » et, en dernier ressort, au médiateur de la banque.

La mise en œuvre de cette procédure est intervenue en parallèle avec la mise en place des plafonds réglementaires relatifs aux incidents de paiement.

Le décret relatif au plafonnement des frais applicables aux incidents de paiement a été publié le 15 novembre 2007 et est entré en vigueur le 16 mai 2008.

Ce décret limite les frais perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque à EUR 30 pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à EUR 50 et un montant de EUR 50 pour les chèques d'un montant supérieur à EUR 50. De la même façon, les frais pour le rejet d'un prélèvement automatique sont limités désormais au montant du prélèvement pour une opération de moins de EUR 20 et à EUR 20 pour un montant supérieur.

En cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client, les banques se sont engagées à examiner au cas par cas la situation de leur client pour limiter ou réduire, selon les cas, l'importance des frais bancaires.

2) PRÉLÈVEMENTS AUTOMATIQUES

Les conclusions, auxquelles le CCSF est parvenu, soulignent l'intérêt du développement des prélèvements automatiques en tant que moyen de paiement moderne.

Dès 2007, afin de renforcer l'information des consommateurs et de prévenir les rejets de prélèvements automatiques, le CCSF a publié un dépliant général sur le paiement par prélèvement qu'il convient d'indiquer élaboré dans le cadre des travaux du CCSF. Ce dépliant a fait l'objet d'une très large diffusion auprès du public par les banques, la direction de la Communication de la Banque de France et divers organismes sociaux.

Dans un cadre de la transposition de la directive sur les services de paiement, le CCSF envisage de préparer un document d'information en amont de la mise en œuvre effective de l'ordonnance sur les services de paiement, portant sur les points essentiels du texte pour le public.

3) RELEVÉS DE FRAIS

En premier lieu, conformément à leurs engagements pris à fin novembre 2004 (voir tableau de bord n°1), en vue d'une meilleure transparence, les banques identifient par un pictogramme, d'une façon explicite, les frais d'opérations sur les relevés de compte de leur clientèle de particuliers.

Parallèlement, l'article 24 de la loi du 3 janvier 2008 « pour le développement de la concurrence au service des consommateurs », dite loi Chatel, a établi l'obligation pour les établissements bancaires de diffuser chaque année à leurs clients, avant le 31 janvier de l'année suivante, un récapitulatif des frais prélevés sur le compte de chaque client au cours de l'année écoulée.

Ainsi, pour la première fois, les particuliers détenteurs d'un compte de dépôt ont reçu, courant janvier 2009, un relevé de leurs frais bancaires annuels pour l'exercice 2008. Ce récapitulatif comprend le détail des frais facturés et prélevés pour la gestion du compte de dépôt, notamment les services courants (cotisation de la carte bancaire, gestion du compte, virements et prélèvements, envoi de chéquier, retrait d'espèces), les « packages » et les frais d'incidents de fonctionnement (rejet de chèque sans provision) et les agios éventuels (intérêts des découverts non autorisés).

Les libellés des principales opérations bancaires sont harmonisés dans ces relevés, afin de faciliter les comparaisons entre les différentes banques.

Cet effort de transparence s'inscrit dans le cadre de l'article 321-1-1 du *Code monétaire et financier*, qui vise à renforcer la confiance et la protection du consommateur dans ses relations avec les établissements de crédit et à faciliter la mobilité bancaire.

4) MOBILITÉ BANCAIRE

a) Des engagements ont été pris en novembre 2004 en ce qui concerne la gratuité de la clôture des comptes de dépôt, des livrets A et Bleu, des CODEVI et des LEP, ainsi que la diffusion dans les réseaux bancaires d'un guide de la mobilité pour expliquer les modalités de changement de banque et la fourniture par chaque banque, à la demande du client et au prix prévu par le tarif en vigueur, d'une liste des opérations récurrentes sur son compte. Ces engagements ont été pleinement respectés.

Toutefois, afin d'enrichir et de renforcer ce service et faisant suite à l'avis du CCSF adopté le 26 mai 2008, toutes les banques, *via* la FBF, ont décidé de proposer un service d'aide à la mobilité qui répond aux principes adoptés par le CCSF, en prenant notamment en charge à la place du client le transfert de ses opérations de prélèvement et de virement.

Ce service d'aide à la mobilité sera généralisé au plus tard à la fin de l'année 2009. Un suivi sera réalisé par le CCSF au cours du premier trimestre 2010.

b) Dans un même ordre d'idées, une étude a été réalisée en juillet 2008, dans le cadre du CCSF, sur les moyens de faciliter le transfert des produits d'épargne réglementée, PEL, CEL, PEP et PEA. Celle-ci montre que les coûts générés par ces opérations de transfert, liés au système fiscal applicable aux produits d'épargne réglementée et aux caractéristiques propres de ces produits, dépassent en général les frais qu'elles facturent aux clients, si bien que le transfert de ces produits est complexe et constitue une charge pour les établissements.

Les résultats détaillés de l'étude sont joints à ce document.

Étude sur les comptes joints

**Rapport réalisé par Monsieur Jean-Pierre Thiolon
pour le Comité consultatif du secteur financier**

(ce rapport n'engage que son auteur)

MARS 2009

SOMMAIRE

INTRODUCTION	171
1. L'ANALYSE DES RISQUES	173
1.1 Les éléments constitutifs de la dangerosité spécifique des comptes joints	173
1.1.1 L'absence d'un corpus juridique spécifique	173
1.1.2 Les conséquences directes de la solidarité	173
1.1.3 Des pratiques bancaires insuffisamment adaptées	174
1.1.4 Une méconnaissance excessive par les cotitulaires des risques liés au fonctionnement du compte joint	175
1.2 Le problème spécifique de la dénonciation du compte	176
2. LES PRÉCONISATIONS	178
2.1 Les améliorations possibles portant sur les conditions d'ouverture et le fonctionnement courant des comptes joints	178
2.1.1 Une meilleure information	178
2.1.2 La nécessité de restreindre certains effets de la solidarité	179
2.2 Les dispositions spécifiques à la sortie du compte joint	180
2.2.1 Les options possibles suite à la demande de désolidarisation	180
2.2.2 Les difficultés résultant d'un blocage conflictuel du compte et du maintien de l'indivision	181
2.2.3 La nécessité d'améliorer le dispositif actuel de sortie de crise	182
2.2.3.1 Une formalisation renforcée de la demande de désolidarisation	183
2.2.3.2 La sécurisation du compte	183
2.2.3.3 Les exceptions provisoires au principe de rejet des opérations débitrices	184
2.2.3.4 L'accompagnement des clients dans un suivi personnalisé	184
2.2.3.5 La mise en place d'une clause conventionnelle de clôture du compte et de partage du solde	184
2.2.3.6 La tarification	185
2.2.4 Le schéma synthétique d'une demande de désolidarisation	185
2.2.4.1 Réception de la demande de désolidarisation et protection des intérêts du demandeur	185
2.2.4.2 L'information et la défense des intérêts du cotitulaire	185
2.2.4.3 Les conséquences pour la banque	186
2.2.5 Les voies et moyens juridiques de mise en place des mesures préconisées	186
CONCLUSION	188

INTRODUCTION

Depuis quelques années, le fonctionnement des comptes joints et les risques qu'ils présentent, notamment en cas de divorce, suscitent des interrogations et des critiques de la part de tous ceux (parlementaires, associations de consommateurs, membres des commissions de surendettement, travailleurs sociaux) qui, de par leurs fonctions, sont appelés à connaître et à aider des personnes en situation financière difficile.

En accord avec le président du CCSF, la présente étude sur les comptes joints a donc été centrée sur les seuls comptes de dépôt collectifs fonctionnant sur signature individuelle de chaque cotitulaire ouverts par des particuliers, dans le cadre d'un « ménage » pris dans son acception la plus large, c'est-à-dire deux personnes physiques vivant en communauté, qu'elles aient ou non entre elles par ailleurs des liens familiaux ou juridiques, et assumant pleinement les conséquences de la solidarité qui s'attache à ce type de produit.

Se trouvent donc exclus de la réflexion les autres comptes collectifs ou indivis, beaucoup moins dangereux puisqu'ils fonctionnent sur la signature conjointe de tous les cotitulaires, ainsi que les comptes de commerçants qui relèvent de pratiques différentes.

Le développement des comptes joints s'est fait selon un processus relativement ancien, mais qui s'est sensiblement accéléré au cours des vingt dernières années puisque, aujourd'hui, ceux-ci représentent approximativement un tiers des comptes de dépôt ouverts dans l'ensemble du système bancaire français.

Les explications en sont nombreuses :

- la première, historiquement, avait un objectif essentiellement fiscal et successoral, très vite devenu marginal compte tenu de l'évolution de la réglementation ;*
- la deuxième, qui a perduré jusque dans les années soixante, était liée aux restrictions de la capacité juridique de la femme mariée ;*
- la troisième traduit à l'inverse le mouvement d'émancipation des femmes et la généralisation de leur accès au marché du travail, avec comme corollaire l'obligation de participer, en fonction de leurs revenus, aux frais du ménage ;*
- la quatrième résulte, au cours de la même période, du phénomène de bancarisation des particuliers qui a profondément modifié le comportement des Français. Dès le début des années soixante-dix, ils se sont ainsi vu proposer une gamme élargie d'instruments de paiement dont la simplicité d'accès a été, tout à la fois, source de progrès, mais aussi facteur de risques nouveaux liés à la croissance exponentielle du nombre d'opérations et à une moindre solvabilité de certains titulaires de comptes ;*
- la cinquième et la plus récente explication relève également de l'action des établissements bancaires qui ont développé une politique très incitative et parfois contraignante de promotion spécifique des comptes joints. C'est en particulier le cas lorsqu'aujourd'hui un couple sollicite un prêt immobilier dont les échéances seront obligatoirement domiciliées sur un compte joint ouvert pour la circonstance. Les justifications pratiques invoquées sont incontestables. Elles ne doivent néanmoins pas occulter les préoccupations plus commerciales ou directement liées aux garanties supplémentaires qu'offre l'existence du compte joint.*

Sans vouloir schématiser de façon excessive la logique du compte joint, mais simplement pour mieux comprendre la problématique qui en résulte, il faut préciser que dans la très grande majorité des cas, la « communauté bancaire » que constitue un compte joint est elle-même représentative d'une « communauté économique », disons, pour simplifier, « un ménage », lui-même représentatif d'une « communauté affective ».

La plupart des difficultés rencontrées sur les comptes joints résulte des accidents qui peuvent en amont affecter l'une ou l'autre des deux autres communautés. On comprend facilement l'impact direct que peuvent avoir les accidents économiques (chômage, réduction du pouvoir d'achat, maladies, etc.) sur la situation du compte, mais il faut aussi, et sans doute surtout, constater la fragilité et l'instabilité des communautés affectives dans nos sociétés modernes (multiplication du nombre de divorces, augmentation du nombre d'unions libres ou de circonstances, hors de tout lien juridique). Paradoxalement, il est, dans certains cas, plus facile de rompre

ce lien affectif que de dénouer les liens économiques ou financiers qui en résultaient, régis, notamment à l'égard des tiers, par des règles et des contraintes finalement plus rigoureuses.

La complexité de ces règles et de ces contraintes, le manque d'information que l'on constate chez la plupart des gens concernés, l'aspect conflictuel et passionnel qui accompagne parfois les ruptures, expliquent largement les situations dramatiques constatées. Elles peuvent se trouver aggravées encore par l'usage malveillant ou abusif que l'un ou l'autre des cotitulaires peut être tenté de faire des facilités qu'offrent les comptes joints. Il arrive enfin que, face à ces situations conflictuelles qui augmentent les risques, la banque use alors de pratiques plus spontanément protectrices de ses propres intérêts que de ceux de ses clients (d'autant qu'elle peut n'en avoir qu'une vision très partielle).

Il est parfaitement possible en interrogeant les établissements (ce qui a été fait auprès de six grands réseaux), en étudiant les conventions de compte et accessoirement la jurisprudence ou certains articles de doctrine, de se faire une idée assez précise des risques et des difficultés qui peuvent affecter les comptes joints, soit dans le cadre de leur fonctionnement, soit au moment de leur clôture.

Il est en revanche difficile, faute de statistiques, de quantifier les problèmes et de les analyser par type d'incidents. Les établissements bancaires ont naturellement tendance à considérer qu'au regard du nombre de comptes, les incidents graves restent marginaux, ce qui est vraisemblable. À l'inverse, tous ceux qui par leurs fonctions sont appelés à les connaître et à rechercher des solutions pour les personnes en difficultés sociales et économiques, s'appuient sur des exemples particulièrement douloureux.

Les litiges les plus fréquents apparaissent lorsque l'un des cotitulaires manifeste son désir de rompre la solidarité et de clôturer le compte. Ils peuvent être difficiles à identifier en tant que tels, soit parce qu'ils se trouvent noyés dans un contentieux plus vaste (remboursement d'un crédit, règlement de divorce, etc.), soit parce que l'application du droit de la solidarité laisse en général peu de place à une contestation qui puisse être formalisée.

Les services contentieux des banques ou les secrétariats de commissions de surendettement pourraient sans doute fournir des données plus précises. Encore faudrait-il qu'ils disposent des outils statistiques permettant d'identifier ce type de litige.

À défaut de pouvoir mener une enquête quantitative, la démarche retenue a consisté, à partir d'un certain nombre de cas concrets particulièrement illustratifs (tirés de la jurisprudence, des dossiers de médiation et de l'expérience professionnelle des personnes consultées), à identifier les principaux risques potentiels présentés par les comptes joints au regard de la réglementation et des pratiques bancaires actuelles, et à proposer en conséquence les correctifs les mieux appropriés.

En la matière, le propos n'est pas de chercher à mettre en opposition l'intérêt des banques et ceux de leurs clients. Ma conception personnelle et mon expérience me conduisent à considérer que, compte tenu de la nature très particulière du « rapport psychologique » à l'argent que développent les individus et de l'indispensable niveau de confiance qui doit s'établir entre le client et sa banque, ces intérêts ne peuvent être sur le long terme que complémentaires.

Au demeurant et au-delà des risques de dysfonctionnement que nous allons maintenant analyser et tenter de corriger, il convient de rappeler que le compte joint présente, par ailleurs, de nombreux avantages.

Pour les clients, il apporte un outil de gestion de l'économie du ménage extrêmement souple et fonctionnel. Il renforce leur surface financière et donc leur capacité de crédit et permet au quotidien certains accommodements avec les régimes matrimoniaux ou successoraux. Pour la banque, il contribue à accroître ses flux financiers et facilite son développement commercial. Il renforce également sa connaissance du patrimoine des ménages et les garanties qu'il présente, rendant aussi sa capacité d'assistance et de conseil plus pertinente.

L'objectif de la présente étude n'est donc pas de remettre en cause l'existence des comptes joints mais seulement de proposer de compléter le dispositif par un certain nombre de mesures propres à en renforcer la sécurité et à en limiter les conséquences les plus gênantes.

1. L'ANALYSE DES RISQUES

1.1 Les éléments constitutifs de la dangerosité spécifique des comptes joints

La dangerosité latente du compte joint résulte de la combinaison de quatre éléments distincts :

1.1.1 L'absence d'un corpus juridique spécifique

Le compte joint relève de trois sources juridiques distinctes qui se complètent :

- le droit commun des comptes de dépôt et des instruments de paiement qui s'y trouvent associés ;
- les contraintes particulières et très lourdes de conséquences découlant des règles générales de la solidarité telles que définies par les articles 1197 et suivants du *Code civil* ;
- les pratiques bancaires reconnues par la profession ou définies en interne par les établissements, soit par l'usage, soit contractuellement, notamment dans le cadre d'une « convention de compte ».

La combinaison de ces trois sources de droit donne un ensemble assez cohérent, mais relativement complexe. De surcroît, il laisse subsister des trous ou des ambiguïtés, que ce soit dans la relation banque-clients, entre les cotitulaires eux-mêmes, ou au regard d'autres règles plus générales (fiscalité, régime matrimonial, donations, successions, etc.).

Rien d'étonnant dans ces conditions que la gestion de ce type de compte devienne difficile à maîtriser tant par les cotitulaires que par les agences bancaires dès lors que l'on se retrouve dans une situation qui s'écarte un tant soit peu du fonctionnement classique d'un compte de dépôt. Cette complexité et cette ambiguïté vont évidemment permettre aux « initiés » d'être mieux à même de défendre leurs droits.

1.1.2 Les conséquences directes de la solidarité

Le compte joint se caractérise par une solidarité totale entre les cotitulaires. Ceux-ci sont, sauf preuve contraire, copropriétaires en indivision des fonds disponibles sur le compte par part virile, mais ils se trouvent obligés du tout, et aptes à disposer du tout, tant vis-à-vis de leurs créanciers que de leurs débiteurs, et, en premier lieu, de la banque qui leur a ouvert le compte. Fondé sur une confiance totale et réciproque, le compte joint permet donc à chacun des cotitulaires, et sans en avertir l'autre, de gérer au quotidien le compte comme s'il s'agissait d'un compte personnel (solidarité active).

Chaque cotulaire est pleinement responsable de l'utilisation de ce compte quand bien même il ne serait pas à l'origine de cette utilisation et quand bien même les conséquences financières qui en résulteraient pour lui excéderaient sa part virile, ou celle qu'il considérerait comme devant lui revenir (solidarité passive).

Tout va bien tant que les cotitulaires sont d'accord pour mettre en commun recettes, dépenses et utilisation des instruments de paiement, et acceptent de ne plus avoir seuls la maîtrise ni de leurs apports, ni de la hauteur des engagements pris.

La logique de ce dispositif qui repose sur la confiance, suppose en contrepartie que les cotitulaires aient une conscience claire des risques encourus et disposent des moyens d'information et de contrôle suffisants pour conforter cette confiance.

À défaut, l'un des cotitulaires peut se trouver victime de la part de son partenaire d'une utilisation abusive des facilités apportées par ce type de compte sans rapport avec l'objet même de la communauté économique au service de laquelle ce dernier est censé intervenir :

- paiement de dépenses personnelles pouvant entraîner la création d'un découvert autorisé ou non ;

- transferts unilatéraux du compte joint vers un compte personnel ou un compte de tiers sans information du cotitulaire ;
- domiciliation unilatérale de prélèvements automatiques, ou d'échéances d'un prêt à la consommation ou d'un crédit renouvelable obtenu à titre personnel ;
- usage abusif des instruments de paiement entraînant une interdiction bancaire sur le compte et par voie de conséquence sur les comptes personnels du cotitulaire, dans la mesure où l'interdiction bancaire ne porte pas sur un compte, mais sur le titulaire du compte (en l'occurrence le cotitulaire) et de tous les comptes dont il dispose ;
- procurations données à des tiers (quand elles peuvent être consenties sans l'accord des autres cotitulaires).

Les excès éventuels de solidarité active peuvent, à leur tour, entraîner la mise en jeu de la solidarité passive dans des proportions dépassant les capacités de remboursement de l'autre cotitulaire. Ces différents risques potentiels supposent sans doute une intention malveillante de la part de l'un des cotitulaires, mais traduisent aussi de la part de l'autre cotitulaire une trop grande naïveté ou un défaut de suivi de l'évolution du compte. Peu fréquents dans le cadre ordinaire de fonctionnement du compte, ces risques se retrouvent aggravés en cas de rupture de la communauté affective, et par voie de conséquence de la communauté économique.

1.1.3 Des pratiques bancaires insuffisamment adaptées

Au cours des vingt dernières années, la multiplication des opérations de paiement, par voie scripturale ou monétique selon des procédures simplifiées, combinée avec les facilités d'accès aux formes les plus renouvelables de crédits à court terme, ont certainement contribué à engager certains clients à prendre des risques excessifs.

Parallèlement, le phénomène d'industrialisation bancaire (sophistication des instruments de paiement, automatisation des opérations, traitements de masse) a naturellement poussé les établissements bancaires à gérer les comptes joints selon les mêmes processus que les comptes de dépôt individuels. Les informations diffusées, les systèmes d'alerte, de contrôle et d'adressage sont, à juste titre d'ailleurs, autant que possible les mêmes. Ce faisant, il est néanmoins nécessaire de s'interroger sur une éventuelle adaptation de ces systèmes aux risques spécifiques que présentent les comptes joints.

On constate ainsi que les comptes joints ne font jamais l'objet d'une convention particulière, mais seulement de quelques paragraphes dans la « convention générale de compte » diffusée par les banques. Y figurent bien évidemment les principes de la solidarité, quelques informations en cas de décès d'un des titulaires et sur les modalités de clôture. Le niveau d'information est variable d'un établissement à l'autre et parfois relativement complet – il en est de même de la notice en ligne de la Fédération bancaire française (FBF) mais l'on ne trouve que très rarement d'information ou d'alerte particulière sur les conséquences résultant de la combinaison des contraintes de fonctionnement d'un compte ordinaire avec celles résultant de la solidarité (en matière de virements de compte à compte, de prélèvements automatiques, de découverts, ou de chèques sans provision par exemple).

Il en est de même des risques et des contraintes spécifiques qui affectent les opérations de désolidarisation et de clôture, dont les conséquences parfois dramatiques ne sont que rarement évoquées.

De la même façon, la banque va logiquement se considérer comme dégagée de son obligation d'information à partir du moment où les mouvements initiés par l'un ou l'autre des cotitulaires trouvent leur trace dans un relevé de compte adressé, en un seul exemplaire à la même adresse, au nom de Monsieur ou Madame. Enfin, la banque va très légitimement appliquer les règles de la solidarité passive et faire valoir ses droits de créancier lorsqu'elle estimera que le découvert a dépassé un certain seuil. Elle n'a évidemment pas à se préoccuper de savoir qui des deux cotitulaires est éventuellement responsable de ce découvert. Mais il est clair qu'en laissant plus ou moins volontairement filer ce découvert, et en continuant d'y imputer soit des prélèvements externes, soit des échéances de prêts ou de prélèvements relevant de ses propres activités ou de celles de filiales (d'assurance ou de crédit par exemple), elle accroît indirectement les risques supportés par le cotitulaire le plus vulnérable, ou à l'inverse par celui qui, bien que non responsable du découvert devra l'assumer parce que seul solvable.

On constate enfin que les procédures de dénonciation de comptes joints sont complexes, longues et sensiblement différentes d'un établissement à l'autre en fonction des priorités retenues (que celles-ci soient commerciales, contentieuses ou liées à des contraintes de gestion) mais surtout du comportement des cotitulaires et des choix de sortie qu'ils privilégient.

On s'aperçoit ainsi qu'au-delà d'une référence de principe à des règles générales (légales, réglementaires ou contractuelles) et du suivi au quotidien de pratiques directement liées aux contraintes de gestion interne, la mise en œuvre des comptes joints nécessiterait sans doute un corpus juridique plus précis et surtout des procédures opérationnelles mieux cadrées. À défaut, cette gestion (hors contentieux *stricto sensu*) relève de la relation plus ou moins personnalisée qu'accepte de développer l'agence et de l'expérience acquise dans ce domaine par les responsables chargés du dossier.

On peut certes supposer que ce suivi est efficace et normalement à même de régler la plupart des incidents au mieux des intérêts des clients. Restent les exceptions et la crainte que celles-ci ne se multiplient compte tenu des évolutions de notre société (au niveau tant des modes de vie que de l'instabilité des solutions économiques et sociales individuelles). Il faut également tenir compte de l'évolution prévisible de la gestion bancaire, qui tend à automatiser et restreindre les opérations de guichet et à limiter le contact personnalisé avec la clientèle, à des objectifs plus directement axés sur le développement commercial que sur un accompagnement du client dans le cadre d'un « service après-vente », tel qu'organisé dans d'autres secteurs de la grande distribution.

1.1.4 Une méconnaissance excessive par les cotitulaires des risques liés au fonctionnement du compte joint

On est toujours surpris par le niveau moyen relativement faible des connaissances financières des clients s'agissant des modes de fonctionnement et des risques inhérents aux produits bancaires qu'ils utilisent. La sophistication des produits y est pour beaucoup, mais également la tradition culturelle qui veut que l'on fasse confiance à sa banque comme à son médecin ou à son notaire.

Les banques ont donc en contrepartie une obligation très forte d'information d'ailleurs prévue par les textes. S'agissant des comptes joints, cette obligation est d'autant plus nécessaire qu'une grande partie des risques résulte de la solidarité active. Il est donc essentiel que les deux cotitulaires en soient pleinement conscients et soient rapidement informés d'éventuels incidents.

On a déjà signalé qu'à l'ouverture du compte joint, les quelques paragraphes spécifiques inclus dans la convention générale du compte de dépôt ne permettaient sans doute pas une compréhension suffisante des risques, et ce d'autant qu'au bout de quelques mois la mémorisation de ce document de référence disparaît.

Par ailleurs, et suivant les établissements, on constate dans « les conventions de compte » des dispositions particulières qui, si elles existent, sont obligatoires ou non et surtout applicables automatiquement ou non aux comptes joints et peuvent modifier sensiblement les conséquences de certains événements :

- clause de responsabilité en cas d'interdiction bancaire limitant, au-delà du compte joint, les conséquences à un seul des cotitulaires désigné à l'avance ;
- clause dite « de compensation » qui autorise la banque à combler le déficit du compte joint par prélèvement sur l'un quelconque des autres comptes de dépôt ou d'épargne détenus dans cette même banque par l'un ou l'autre des cotitulaires ;
- dispositions particulières d'informations et de précautions à prendre en cas de saisie des fonds disponibles sur le compte joint au titre de dettes propres à l'un des cotitulaires ;
- dispositions particulières à prendre et modalités permettant la poursuite du fonctionnement du compte en cas de décès de l'un des cotitulaires ;
- clause d'indivisibilité en cas de décès : la banque pouvant réclamer la totalité du solde débiteur à l'un quelconque des héritiers du cotulaire décédé.

On a également pu constater que, dans certaines situations, l'envoi d'un extrait de compte en un seul exemplaire, n'apporte pas la garantie que les deux cotitulaires se trouvent effectivement informés.

C'est ainsi que les événements suivants, certes spécifiquement signalés dans les formes réglementaires, peuvent néanmoins échapper à la connaissance d'un des cotitulaires alors même qu'ils sont lourds de conséquences :

- suppression d'un découvert autorisé ;
- avertissement préalable en cas de rejet de chèque ;
- interdiction bancaire ;
- demande de restitution des instruments de paiement.

De même, les opérations suivantes ne font en général pas l'objet d'une information particulière au cotitaire qui n'en est pas à l'origine, à charge pour lui d'en trouver trace sur les relevés de compte :

- ouverture d'un découvert ;
- domiciliation d'un prélèvement automatique résultant d'une dette contractée par un seul des cotitulaires (soit auprès d'un tiers externe, soit auprès de la banque teneur du compte) ;
- mise en opposition sur chèques, cartes ou prélèvements.

Il convient également de noter, et ceci est rarement précisé, qu'en cas de divorce, ou d'intervention d'une commission de surendettement (au titre de l'un seulement des cotitulaires) les dispositions prises ne sont pas opposables à la banque et n'entraînent automatiquement ni le blocage, ni la clôture du compte, ni la levée de la solidarité.

1.2 Le problème spécifique de la dénonciation du compte

Les situations les plus délicates se retrouvent lorsque se produit la rupture de la communauté affective et économique qui sous-tend le compte joint. Sans revenir sur le cas du décès d'un cotitaire qui est assez bien décrit et traité, il est certain que la sortie du compte joint rend indispensable un effort tout particulier d'information quant aux procédures à suivre, aux conséquences des décisions prises, et aux solutions de substitution qui doivent être mises en place pour éviter que les flux financiers transitant antérieurement par le compte se trouvent brutalement arrêtés alors même que pour l'un ou l'autre des cotitulaires ces flux alimentent des opérations économiques dont la pérennité peut être vitale.

Cette nécessité d'information et de conseil est d'autant plus indispensable que la rupture affective occasionne parfois des comportements irrationnels ou malveillants qui déclenchent un usage abusif des facilités offertes par le compte joint.

Il faut ajouter que lorsqu'une telle situation débouche sur le constat d'un solde débiteur, l'établissement bancaire va naturellement chercher à privilégier ses propres intérêts. Selon le comportement adopté par les différentes parties en présence, la dénonciation du compte provoquera des réactions en chaîne qui pourront au final avoir pour conséquences d'aggraver la situation économique et financière de l'un ou l'autre des cotitulaires (y compris de celui qui était au départ demandeur de la désolidarisation).

Ces situations extrêmes sont évidemment rares, mais ce sont elles qui expliquent, à juste titre, les demandes d'aménagements formulées par les associations de consommateurs, et le dépôt par le sénateur Dominati d'un amendement initialement adopté dans le cadre de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008. Celui-ci définissait comme abusive toute clause qui permettrait à un établissement financier « de ne pas rendre effective immédiatement la dénonciation d'un compte joint par l'un des cotitulaires du compte ».

Nous sommes là au cœur du débat.

Sur le principe, il n'y a pas d'ambiguïté. De même que nul n'est tenu de rester dans l'indivision, la solidarité, sauf cas très précis, ne se présume pas et chacun peut se dégager pour l'avenir de l'engagement antérieur formellement pris. Depuis toujours les établissements bancaires ont donc mis en place des procédures qui prévoient que, dès la demande de dénonciation enregistrée, la solidarité active cesse immédiatement et la solidarité passive ne vaut plus que pour les opérations antérieures à la date de désolidarisation.

Dans la pratique les choses sont beaucoup moins simples pour des raisons qui tiennent aux cotitulaires eux-mêmes et à la plus ou moins grande réactivité des services bancaires, elle-même souvent dépendante de contraintes techniques.

- En premier lieu, il ne faut pas confondre la dénonciation qui est unilatérale et la clôture qui suppose l'accord des cotitulaires du compte, et surtout celui de la banque elle-même lorsque le solde est négatif.
- Il est nécessaire de déterminer précisément ce que l'on entend par « opérations antérieures relevant de la solidarité passive », qu'il s'agisse de la date effective de prise d'effet ou de la nature des opérations relevant de cette solidarité (notamment le cas particulier des prélèvements autorisés antérieurement).

Il convient de :

- préciser à partir de quand, et dans quelles conditions, les opérations postérieures à la dénonciation seront de la seule responsabilité du cotitulaire non demandeur initial ;
- de fixer le devenir des domiciliations (de recettes ou de prélèvements) antérieurement autorisées sur le compte et de préciser les délais nécessaires pour rendre opérationnelles les dispositions prises à cet effet par l'un ou l'autre des cotitulaires ;
- de récupérer rapidement les différents instruments de paiement en circulation et éventuellement de mettre en place des mécanismes de neutralisation de ces moyens et de rejet des opérations qui s'y rattachent, conduisant si nécessaire à un blocage du compte et ultérieurement à sa clôture ;
- enfin, dans toute la mesure du possible, d'accompagner les cotitulaires dans ce processus en leur offrant par ailleurs (et dans le respect de la réglementation sur le droit au compte) les instruments de paiement de substitution dont ils peuvent avoir la nécessité au quotidien.

2. LES PRÉCONISATIONS

On voit bien que la plupart des difficultés rencontrées résultent de la méconnaissance que peut avoir l'un des cotitulaires des agissements de l'autre et des conséquences de ces agissements sur le fonctionnement du compte au regard des contraintes résultant de l'application de la solidarité.

Il faut rappeler que l'origine des situations dramatiques, à juste titre dénoncées, relève souvent et en premier lieu de l'inconséquence des cotitulaires. Il convient donc, dans toute la mesure du possible, de les protéger contre eux-mêmes. De ce fait, les établissements bancaires peuvent également porter une part de responsabilité soit par le peu d'empressement qu'ils mettent à informer leurs clients des risques existants, soit par l'insuffisance du dispositif de prévention ou de détection de ces risques, soit encore par manque de diligence dans les délais d'intervention permettant d'y remédier. Ce comportement contraste alors avec la rigueur constatée lorsque, la situation étant dégradée, ces mêmes établissements enclenchent une procédure contentieuse ou adoptent une démarche plus directement défensive de leurs intérêts.

En l'occurrence une action préventive en amont ou plus rapidement conduite pour sortir de la crise, lorsqu'elle est avérée, permettrait bien souvent d'en limiter les conséquences dommageables tant pour les clients que pour la banque elle-même. Il ne faut pas en effet perdre de vue que, dans certains cas (insolvabilité notoire, solde débiteur ne justifiant pas une procédure judiciaire), celle-ci peut se retrouver la première victime.

Pour ce faire, il convient :

- de mettre en place un dispositif d'information et de suivi des comptes joints plus rigoureux ;
- de soustraire contractuellement, dès le départ, certaines dispositions du compte joint aux conséquences de la solidarité, et par ailleurs d'exclure de la gestion des comptes joints certaines pratiques habituelles aux comptes ordinaires, mais qui peuvent s'avérer dangereuses au regard des règles de solidarité ;
- de préciser et d'accélérer le dispositif de dénonciation du compte facilitant, au mieux des intérêts de tous, la sortie de crise.

Tout ceci n'implique nullement une remise en cause des principes de la solidarité, ni de la réglementation générale des comptes de dépôt, mais seulement l'élaboration d'une convention de dépôt, spécifique aux comptes joints, ou au moins d'une annexe spécifique et l'introduction de nouvelles pratiques bancaires, l'objectif étant de mieux cadrer le fonctionnement courant des comptes, de circonscrire plus rapidement les risques et surtout d'éviter lorsqu'une procédure de dénonciation est engagée, qu'elle s'enlise faute d'accord dans une indisponibilité prolongée du compte.

2.1 Les améliorations possibles portant sur les conditions d'ouverture et le fonctionnement courant des comptes joints

2.1.1 Une meilleure information

Pour pallier l'ignorance, la naïveté voire la malveillance de certains cotitulaires, il convient de mieux attirer leur attention sur la nature, le niveau et les conséquences des engagements pris. Cette action, pour être efficace, doit se développer, dès l'ouverture du compte, en cours de route et lors d'une demande de désolidarisation et de clôture.

- La première recommandation consiste à élaborer un document d'ouverture propre à ce type de comptes, soit dans le cadre d'une convention spécifique, soit sous forme d'une annexe particulière à la convention générale des comptes. L'objectif est de regrouper dans un ensemble cohérent l'essentiel des dispositions qui les caractérisent en décrivant de façon beaucoup plus concrète et compréhensible les effets de la solidarité, tant vis-à-vis de la banque que compte tenu des agissements possibles des cotitulaires, ainsi que les possibilités de rompre cette solidarité.

Afin de réduire les risques, ce document devrait également indiquer explicitement celles des dispositions habituellement applicables aux comptes de dépôt qui, en matière de comptes joints, seront, selon la volonté des clients, soit exclues, soit expressément acceptées. Il en serait de même de certaines dispositions proposées ci-après restreignant le champ de la solidarité et précisant les conditions de sortie du compte à la suite d'une demande de désolidarisation.

- De la même façon, il convient d'établir un **document d'information particulier, décrivant les modalités de transformation ou de résiliation** d'un compte joint et leurs conséquences, document remis lorsqu'un des cotitulaires exprimera de façon manifeste son intention de rompre le lien de solidarité. Ce document devrait être distinct de l'engagement définitif et irréversible confirmant cette volonté de rupture.
- Possibilité pour chaque cotitulaire de demander l'expédition des extraits de compte à une adresse distincte de celle du cotitulaire.
- Possibilité offerte à chaque cotitulaire de demander à tout moment un double des extraits de compte établis au cours des six derniers mois de l'exercice en cours.
- Une fois par an, envoi séparé aux cotitulaires d'un document spécifique (sur lequel pourrait également figurer le récapitulatif des frais perçus par la banque) listant les domiciliations permanentes (de prélèvements ou de virements) ayant été actives au cours de l'exercice.
- Systématisation d'une demande d'accusé de réception comportant la double signature aux courriers d'information prévus par les textes lors de la survenance de certains événements tels que :
 - découvert non autorisé ;
 - dépassement de découvert autorisé ;
 - rejets de chèques ou de prélèvements ;
 - interdiction bancaire affectant le compte joint ;
 - utilisation abusive d'une carte bancaire par un cotitulaire ;
 - demande de restitution d'instruments de paiement ;
 - saisie du compte au titre des dettes de l'un des cotitulaires de façon que l'autre puisse prendre les dispositions conservatoires utiles.

Bien évidemment, cette demande d'accusé de réception ne sera pas toujours satisfaite mais en agissant ainsi on renforce le niveau d'information et la responsabilisation des cotitulaires.

2.1.2 La nécessité de restreindre certains effets de la solidarité

Il serait possible de limiter certains risques liés à la solidarité, en incluant dès le départ dans la convention de compte des clauses permettant d'exclure ces risques *a priori*, ou au contraire de les accepter en toute connaissance de cause. Par ailleurs, par exception à la solidarité active, certaines opérations expressément énumérées ne pourraient se faire que sous double signature. Dans cette optique les questions suivantes pourraient ainsi être soumises à une prise de position formelle de la part des cotitulaires :

- la clause dite de « compensation automatique » qui autorise la banque à couvrir un éventuel découvert de compte par prélèvement automatique sur un compte personnel de l'un ou l'autre des cotitulaires ;
- la possibilité de limiter les conséquences d'une interdiction bancaire à un seul des cotitulaires ;
- la signature d'une procuration au bénéfice d'un tiers ;
- l'octroi par la banque d'un découvert autorisé sur le compte joint ;
- la mise en place d'un virement permanent au bénéfice d'un compte personnel de dépôt ou d'épargne, ouvert au nom de l'un des cotitulaires dans le même établissement ou dans un autre établissement financier ;

- la nécessité d'une autorisation conjointe en cas de domiciliation sur le compte joint des échéances résultant d'un crédit personnel ou à la consommation ou d'un contrat d'assurances consenti en propre à l'un des cotitulaires par la banque elle-même ou l'une de ses filiales spécialisées (cette dernière disposition devrait alors être considérée comme une autorisation explicite, mais limitée, donnée par les cotitulaires à la levée du secret bancaire) ;
- de la même façon, on peut envisager dans la convention de compte, une clause prévisionnelle de partage du solde, qui, sauf disposition contraire ultérieure, permettrait de faciliter les opérations de clôture du compte en cas de demande conflictuelle de désolidarisation totale.

2.2 Les dispositions spécifiques à la sortie du compte joint

La phase la plus critique dans la vie d'un compte joint et la plus difficile à gérer s'ouvre lorsque l'un des partenaires manifeste sa volonté de se dégager des contraintes de la solidarité.

Ceci nécessite, et c'est rarement le cas, pour celui qui exprime cette volonté, une conscience claire des options possibles et de leurs conséquences, au regard des droits et obligations de chacun (des cotitulaires comme de leurs créanciers et notamment de la banque), mais également dans une simple logique de continuité.

En effet, on peut difficilement concevoir qu'un compte joint, support quotidien de l'économie d'un ménage ou d'une famille, puisse être bloqué du jour au lendemain. De la même façon, les contraintes techniques de la gestion bancaire supposent des délais pour réaliser les opérations de blocage ou de transferts nécessaires.

Si l'on ajoute que cette opération techniquement et juridiquement délicate à mener peut se dérouler dans un contexte « conflictuel » de rupture affective entre les cotitulaires, il est indispensable de mettre en place un dispositif bancaire respectant une stricte neutralité entre les protagonistes, mais très encadré et rigoureux, de nature à favoriser, autant que faire se peut, une sortie de crise la plus rapide et la moins dommageable possible pour la banque et pour ses clients.

Dès que la demande de dénonciation s'est exprimée, il convient donc de connaître avec précision le niveau de désengagement que le demandeur entend obtenir et les possibilités d'accord amiable envisageables entre les deux cotitulaires. Ceci sous-entend que ces derniers aient une information complète sur les conséquences de leurs choix et la nature des solutions juridiques, financières, mais aussi pratiques que la banque est en mesure de leur proposer. Ceci suppose également que cette dernière mette en place immédiatement les moyens nécessaires pour sécuriser le compte et cantonner au plus juste les conséquences de la solidarité antérieurement acceptée.

2.2.1 Les options possibles suite à la demande de désolidarisation

Les trois options possibles sont :

- la transformation du compte joint en compte indivis ;
- le retrait d'un des cotitulaires permettant à l'autre de conserver la gestion du compte à titre personnel ;
- la clôture du compte.

La transformation du compte joint en compte indivis est relativement simple dans son principe et facile à mettre en œuvre.

Un certain nombre d'établissements bancaires proposent d'ailleurs cette solution en s'appuyant sur l'argument qu'un compte ouvert avec une double signature ne peut être transformé ou clos qu'en respectant le parallélisme des formes et que, dans l'attente de cet accord, les fonds qui y figurent forment une indivision.

Si les cotitulaires acceptent cette gestion indivise, la solidarité active est bien supprimée pour l'avenir ; en revanche les effets de la solidarité passive demeurent vis-à-vis de la banque ainsi que la validité de toutes les autorisations antérieurement données (domiciliations, prélèvements, etc.), sauf nouvelle décision conjointe contraire.

Il est clair cependant que ce mode de gestion collective n'a de sens que si les cotitulaires entendent conserver provisoirement ou de façon restreinte certaines activités économiques communes, sinon il apparaît relativement peu adapté aux contraintes quotidiennes du fonctionnement d'un ménage.

À défaut, la transformation du compte joint en compte personnel, par retrait de l'un des cotitulaires et notamment du demandeur de la désolidarisation, est sans doute la meilleure solution. Cette option adaptée à la volonté de désolidarisation du demandeur permet en outre de ne pas toucher au compte lui-même ni aux domiciliations antérieures qui, après accord, resteraient assumées par celui des cotitulaires qui garderait le compte.

Cette transformation en compte simple suppose néanmoins, elle aussi, un accord amiable entre les cotitulaires sur le partage du solde créditeur ou débiteur et une répartition dans les meilleurs délais des domiciliations et prélèvements qui l'affectent.

La clôture du compte relève d'une même logique d'accord amiable préalable, à quoi s'ajoute celui de la banque, qui ne sera donné qu'après apurement du compte, si celui-ci présente un solde débiteur. Cette solution suppose également un accord sur une période de transition permettant aux deux cotitulaires de faire transférer les fonds et les domiciliations qu'ils conservent vers des comptes personnels.

À défaut d'accord rapide entre les cotitulaires sur une de ces trois options, on se retrouve dans une situation de crise rapidement ingérable née de la contradiction entre une volonté manifeste de désolidarisation totale (active et passive) que la banque se doit de respecter et le maintien d'une indivision qui exclut toute utilisation non conjointe des fonds.

2.2.2 Les difficultés résultant d'un blocage conflictuel du compte et du maintien de l'indivision

Lorsqu'aucune solution amiable n'est possible et face à une indivision ingérable, le blocage du compte devient nécessaire et, à la limite, urgent pour éviter, notamment dans les premiers jours, des agissements éventuellement contestables de l'un ou l'autre des cotitulaires. En effet la banque pourrait se voir reprocher de ne pas avoir pris suffisamment tôt les mesures propres à rendre effective la désolidarisation.

Certains établissements en tirent la conséquence et organisent déjà, de fait, un blocage technique plus ou moins explicite du compte.

Dans une telle situation les conséquences suivantes devraient logiquement être tirées :

- les procurations antérieures devraient être dénoncées ;
- les instruments de paiement doivent être restitués et/ou frappés d'opposition ou d'interdiction ;
- les paiements et retraits dont la date d'initialisation est postérieure à celle de la dénonciation devraient être rejetés. S'agissant des chèques, le système d'échange interbancaire, qui fonctionne de manière générale sur le non-échange des chèques (sauf chèques circulants) et donc sur l'absence de contrôle *a priori* des signatures, va contraindre la banque à mettre en place une procédure d'alerte et des contre-passations d'écritures. S'agissant des cartes en revanche, les paiements inférieurs au plancher nécessitant une interrogation à distance ne pourront, au moins provisoirement, qu'être acceptés ;
- les ordres de virement et de prélèvement antérieurement autorisés devraient également être rejetés. S'agissant de prélèvements automatiques, résultant de l'application d'un contrat initié par l'un des cotitulaires (prestations de services, échéances de prêts, etc.) distinct du contrat de compte, ce rejet semble logique puisque l'autre cotitulaire n'a pas à demeurer solidaire de leur exécution.

La question est plus complexe lorsque cette autorisation de prélèvement a été acceptée par les deux cotitulaires, dans le cadre d'un contrat dans lequel ils se sont par ailleurs engagés solidairement, et notamment auprès de la banque elle-même. Il paraît cependant souhaitable de ne pas mélanger les genres ni la nature des solidarités. Le maintien de ces prélèvements aurait éventuellement pour conséquence d'aggraver le solde négatif des comptes faisant ainsi indirectement bénéficier le créancier concerné (y compris la banque elle-même) d'une double solidarité juridiquement contestable : celle liée au compte joint lui-même et celle spécifique prévue par le contrat de prêt ou de prestation.

Le rejet de toutes les opérations débitrices initiées postérieurement à la désolidarisation apparaît donc théoriquement comme le seul moyen efficace de ne pas créer ou aggraver un solde débiteur et de répondre ainsi à la volonté manifestée par le demandeur de la désolidarisation de se trouver pour l'avenir dégagé des conséquences de la solidarité passive antérieurement acceptée.

S'agissant des opérations créditrices, la position adoptée par la banque peut être plus nuancée dans la mesure où c'est aux cotitulaires à prendre l'initiative de les faire cesser (notamment en ce qui concerne des domiciliations de revenus ou prestations sociales).

En effet, si le compte est débiteur, ces versements permettent de réduire d'autant une responsabilité passive que les cotitulaires devront de toute façon assumer. Si le compte est créditeur, l'augmentation du solde viendra seulement alimenter la masse indivise indisponible en l'absence d'instructions conjointes.

Au total, on comprend bien l'intérêt et parfois la nécessité d'un tel blocage du compte pour protéger les droits des cocontractants, interrompre leurs obligations de solidarité, éviter d'éventuels usages abusifs, dégager la responsabilité de la banque et inciter les cotitulaires à trouver rapidement un accord amiable.

On voit bien aussi tous les inconvénients que présente cette solution, si elle devait être appliquée dès la demande de désolidarisation, et dans toute la rigueur de ses conséquences :

- rejet immédiat de prélèvements qui peuvent être la contrepartie de prestations dont l'arrêt pourrait à son tour s'avérer dolosif (loyers, impôts, téléphone, électricité, assurances, etc.) ;
- impossibilité matérielle pour les cotitulaires de faire modifier, en quelques jours, les différentes domiciliations créditrices ou débitrices antérieurement autorisées ;
- risque pour le cotitulaire non demandeur, faute d'information immédiate, de continuer à utiliser, en toute bonne foi, les instruments de paiement ou de retrait encore à sa disposition et dont il ignore la « mise en opposition ».

Il paraît évident que, confrontées à ces situations, les banques ont naturellement tendance à accepter des compromis dans l'intérêt même de leurs clients, mais on entre alors dans une approximation qui génère et explique la plupart des cas délicats constatés et qui justifie les demandes de clarification et de rationalisation exprimées.

2.2.3 La nécessité d'améliorer le dispositif actuel de sortie de crise

L'analyse montre que les seules vraies difficultés apparaissent lorsque les cotitulaires ne sont pas en mesure de s'entendre pour gérer les conséquences de la désolidarisation.

Bien que les établissements bancaires considèrent à juste titre que les situations de crise résultant des difficultés citées ci-dessus sont exceptionnelles, la question reste néanmoins posée, notamment par les associations et les services à vocation sociale, de savoir si, dans ces cas particuliers, les procédures actuelles globalement acceptables du point de vue des banques le sont aussi au regard des intérêts des clients. Il convient donc de regarder si le dispositif existant ne pourrait pas être amélioré de façon à restreindre encore l'ampleur des risques encourus et le nombre de cas socialement et financièrement douloureux.

Il faut être conscient de la difficulté qu'il y a à prétendre apporter des améliorations pertinentes dans un domaine juridiquement contraint et techniquement complexe, sans s'assurer que, dans le même temps, on ne va pas créer d'autres inconvénients tout aussi gênants.

Au plan des principes, on peut cependant sans conteste réaffirmer que :

- la banque se doit d'accompagner ses clients. Ceci consiste à mettre à leur disposition toutes les informations et les conseils pertinents sur leurs droits, leurs obligations et les conséquences de leurs choix, notamment si ces choix ou ces non-choix devaient aboutir à un blocage du compte. De la même façon, la banque doit être en mesure de leur proposer des solutions de substitution aux services bancaires dont ils disposaient auparavant (ou les avertir rapidement du contraire) ;
- la banque est parfaitement fondée à faire valoir ses droits résultant d'un engagement de solidarité passive dûment accepté par les clients. L'exercice de ce droit doit cependant s'exercer dans une stricte neutralité au regard du conflit d'ordre privé qui oppose les cotitulaires. Cette neutralité ne doit pas la conduire pour autant à ne pas aider ses clients à trouver rapidement une solution. À l'inverse, il ne faut pas qu'on puisse lui reprocher de chercher à profiter indirectement de la position naturellement privilégiée que lui procure sa meilleure connaissance de la réglementation et sa maîtrise des flux financiers.

Sur un plan opérationnel apparaît également clairement l'utilité de cadrer de façon plus rigoureuse la procédure de dénonciation et de définir un dispositif de transition plus sécurisant. Il est également possible d'introduire, dès la signature de la convention de compte, des dispositions dont la force contractuelle permettra ultérieurement de contourner la difficulté pour les cotitulaires de trouver « à chaud » des solutions de compromis raisonnables.

2.2.3.1 Une formalisation renforcée de la demande de désolidarisation

Une première proposition consiste à mettre le demandeur en situation de définir précisément et le plus tôt possible la portée exacte de sa demande : désolidarisation active seule, désolidarisation totale et donc refus du compte indivis entraînant la clôture du compte ou son maintien au seul bénéfice de l'autre cotitulaire.

Une deuxième proposition consiste à fixer une date certaine à la dénonciation (celle de la signature du document en agence, celle de la réception de la lettre recommandée) de façon qu'il n'y ait ni ambiguïté, ni incertitude quant au point de départ des différentes phases de la procédure, de la prise d'effet des mesures d'application et des délais de mise en œuvre.

Une troisième proposition consiste à inciter le demandeur à se prononcer immédiatement sur les bases d'un compromis éventuel avec son cotitulaire, sur le partage du solde positif ou négatif (sachant qu'en cas de solde négatif la banque se réserve de lui réclamer éventuellement le tout), et sur la répartition des prélèvements automatiques antérieurs.

Ces diverses dispositions devraient figurer dans un formulaire préétabli de demande de désolidarisation dont un double pourrait alors être communiqué sans délai à l'autre cotitulaire.

2.2.3.2 La sécurisation du compte

La demande de désolidarisation exprime la rupture du lien de confiance antérieur entre les cotitulaires ainsi que la volonté manifeste de stopper les risques résultant de la solidarité. La banque n'a évidemment pas à prendre parti (le demandeur n'est pas forcément le moins mal intentionné) mais elle se doit d'intervenir pour éviter, dans les quelques jours qui suivent la date de la dénonciation, le développement d'initiatives « douteuses » de la part de l'un ou l'autre.

Il convient donc d'obtenir la restitution immédiate des instruments de paiement détenus par le demandeur et de réclamer en urgence ceux du cotitulaire en les avertissant tous les deux qu'en tout état de cause, dès la date de dénonciation, les instruments de paiement seront frappés « d'interdiction ». Seules les quelques opérations

débitrices initiées entre la date de dénonciation et sa prise d'effet seront mises en instance puis, après examen et sauf exception justifiée dans les quelques jours, rejetées, chacun des cotitulaires à l'origine de ces opérations en assumant donc seul la responsabilité vis-à-vis de leurs éventuels bénéficiaires.

Il faut avoir conscience des limites de cette proposition. La banque peut certes pendant quelques jours suivre manuellement le compte, mais ses possibilités d'investigation sont limitées par la nature sommaire des informations et les délais qui régissent les relations interbancaires. Ce suivi, de toute façon indispensable pour accepter les opérations antérieures à la date de dénonciation, permettrait cependant, dans certains cas, de détecter des anomalies qu'elle signalerait aux deux cotitulaires pour suite à donner, sans prendre elle-même parti. Outre son effet dissuasif quant à une utilisation abusive des instruments de paiement encore en circulation, ce contrôle permettrait néanmoins d'accepter, sous réserve que le solde du compte le permette, certaines opérations effectuées en toute bonne foi par le cotulaire entre la date de dénonciation et la date où il en aura été averti.

2.2.3.3 Les exceptions provisoires au principe de rejet des opérations débitrices

Tout en affirmant qu'un blocage rapide des opérations débitrices est indispensable, on peut cependant admettre que pendant un délai (1 mois) certaines opérations puissent continuer à s'imputer sur le compte postérieurement à la date officielle de dénonciation.

Il s'agirait, au crédit, des domiciliations et virements – dont le transfert sur un autre compte est, de toute façon, laissé à l'initiative des cotitulaires – et, au débit, des prélèvements automatiques antérieurement acceptés au bénéfice d'organismes tiers dans l'attente de leur transfert vers d'autres comptes individuels ouverts au nom de chaque cotulaire (loyers, impôts, assurances, etc.).

Cette exception au principe d'arrêt immédiat de la solidarité ne vaudrait que pour autant qu'elle aurait été préalablement acceptée contractuellement dès la signature de la convention, et bien sûr dans la limite du solde disponible, de façon à ne pas accroître les conséquences de la solidarité passive.

2.2.3.4 L'accompagnement des clients dans un suivi personnalisé

On perçoit bien que, dans sa phase initiale et tant que les perspectives d'une sortie amiable ne sont pas identifiées, un dossier de désolidarisation doit faire l'objet d'un suivi personnalisé, soit en agence, soit par un service spécialisé. Ce suivi commence par une information claire et cohérente sur les choix possibles et leurs conséquences. Il porte aussi sur le déroulement des procédures de restitution des instruments de paiement, de suivi du solde de compte et de blocage maîtrisé des opérations qui pourraient indûment l'affecter. Il porte enfin sur la possibilité offerte aux deux cotitulaires (mais dans ce domaine l'appréciation de la banque doit rester entière) d'ouvrir de nouveaux comptes pour faciliter le transfert des opérations antérieurement domiciliées sur le compte joint.

2.2.3.5 La mise en place d'une clause conventionnelle de clôture du compte et de partage du solde

On a vu que certains retards dans la clôture du compte pouvaient résulter de l'incapacité des cotitulaires à se mettre d'accord sur le partage crédoeur ou débiteur du solde.

Plutôt que de laisser traîner les choses surtout lorsque le montant du solde crédoeur ne le justifie pas ou risque, en devenant négatif, de générer des facturations de frais venant compliquer encore son apurement, il serait souhaitable que la banque puisse pratiquer une clôture administrative d'office. Celle-ci pourrait, sauf action contentieuse menée par ailleurs, survenir dans les trois mois de la dénonciation, le solde positif étant alors réparti par parts égales entre les cotitulaires. Il en serait de même du solde négatif, la banque se réservant, bien sûr, en cas de refus ou d'échec, d'exercer ses droits résultant de la solidarité passive.

2.2.3.6 La tarification

Le suivi exceptionnel et personnalisé d'un compte joint pendant la période de dénonciation représente pour la banque un coût supplémentaire auquel s'ajoute celui des mises en opposition, des rejets, des correspondances et notifications diverses et éventuellement d'agios en cas de découvert. On ne peut négliger ces coûts, même s'ils sont aussi dans une certaine mesure la contrepartie des avantages que la banque a pu antérieurement trouver en termes de garantie ou de simplification dans sa gestion pendant toute la période de fonctionnement normal du compte. Pour ne pas être un frein supplémentaire à la dénonciation ni à la clôture du compte à cause de son montant, ou de son mode de calcul (maintien d'une tarification multiple et successive en fonction des opérations effectuées) et sachant également que la clôture d'un compte ordinaire est désormais gratuite, il conviendrait sans doute de s'accorder sur le principe d'une facturation spécifique unique et forfaitaire qui viendrait, dès la formulation de la demande de désolidarisation, se substituer à toute autre forme de tarification.

2.2.4 Le schéma synthétique d'une demande de désolidarisation

2.2.4.1 Réception de la demande de désolidarisation et protection des intérêts du demandeur

- Explications détaillées faites oralement et accompagnées de la remise d'un *vade mecum* sur le déroulement du processus, les choix possibles et leurs conséquences.
- Enregistrement officiel de la demande, soit en agence avec récépissé, soit par lettre avec accusé de réception selon un formulaire préétabli reprenant l'ensemble des options retenues décrites précédemment concernant :
 - la nature de la désolidarisation et sa date d'effet ;
 - les choix retenus : indivis, retrait, clôture et leurs conséquences ;
 - l'acceptation éventuelle du blocage du compte, ses contraintes et ses limites ;
 - l'acceptation du partage du solde et ses modalités ;
 - la restitution des instruments de paiement et la mise en opposition de ceux restant en circulation ;
 - la suppression des procurations (au moins celles qui n'ont pas fait antérieurement l'objet d'une autorisation conjointe) ;
 - le transfert des domiciliations créditrices et débitrices vers un autre compte que le demandeur entend conserver ;
 - l'adresse où doivent désormais être adressés les courriers.

À partir de l'ordre de dénonciation signé par le client, et sous réserve de la restitution effective de ses instruments de paiement, la solidarité active cesse. De fait, cette solidarité active pourra se trouver maintenue provisoirement sur les paiements par carte de petits montants, et sous réserve de son acceptation conventionnelle préalable pendant un mois s'agissant des prélèvements automatiques antérieurement autorisés et non encore suspendus.

La solidarité passive sera elle aussi supprimée sous réserve du dénouement des opérations antérieures à la date de la désolidarisation et des conséquences éventuelles des exceptions ci-dessus énoncées au titre de la solidarité active.

2.2.4.2 L'information et la défense des intérêts du cotitulaire

Le cotitulaire doit de son côté être informé immédiatement par la banque elle-même et par tous moyens (confirmés par lettre avec accusé de réception) de la volonté de son partenaire et des conséquences qu'elle entraîne pour lui :

- annulation des procurations ;
- opposition des instruments de paiement ;
- rejet des prélèvements (sous réserve éventuellement d'un délai d'un mois) ;
- options éventuellement acceptées par le partenaire sur la nature du compte (indivis, retrait, clôture) à partir desquelles le cotitulaire devra à son tour se déterminer.

Il est aussi averti qu'il doit restituer immédiatement ses instruments de paiement, que ceux-ci sont de toute façon frappés d'opposition et que, sauf justification, les paiements, retraits ou virements, qu'il aura pu effectuer depuis la date de la dénonciation, seront rejetés.

Il doit à son tour et dans les plus brefs délais indiquer :

- s'il accepte la transformation en compte indivis (dans la mesure où le cotitulaire demandeur en accepte le principe) ;
- s'il souhaite conserver seul l'utilisation du compte ;
- s'il est d'accord sur le principe d'une clôture ;
- si, à défaut de clause conventionnelle de partage du solde, il est d'accord sur celle proposée par son cotitulaire ;
- quels sont les domiciliations, virements et prélèvements qu'il entend conserver, sachant qu'en cas de conflit les domiciliations revendiquées par les deux, ou non revendiquées, continuent d'être acceptées dans un délai d'un mois (si clause conventionnelle existante) ou sont immédiatement rejetées ;
- s'il conserve ou non la même adresse.

En cas de non-réponse ou de désaccord sur les propositions du demandeur et en l'absence de clauses conventionnelles ou d'accord immédiat permettant de régler le conflit, il est informé que le compte sera bloqué, et que seules les opérations antérieures à la date de dénonciation seront dénouées sous réserve d'un solde créditeur suffisant. Le seront également celles qu'il aurait pu initier (sous les réserves déjà vues) entre la date de dénonciation et la prise d'effet des interdictions sur les instruments de paiement.

Rapidement averti de la demande de son partenaire et de ses choix, il aura tout le loisir de prendre toutes les dispositions protectrices qu'il jugera utiles.

En tout état de cause, il se trouve dans la même situation que son cotitulaire qu'il s'agisse :

- des conséquences de la solidarité qu'il avait précédemment acceptée ;
- des possibilités de conserver les domiciliations qu'il avait lui-même initiées en les transférant sur un compte individuel et des délais dont il dispose pour le faire ;
- de la possibilité ultime de blocage du compte (sauf clause conventionnelle de partage) et de recours contentieux.

2.2.4.3 Les conséquences pour la banque

Certes les banques voient ainsi leurs diligences renforcées mais, pour répondre à la volonté de sécurisation manifestée par le législateur, elles peuvent difficilement s'en dispenser. Un retour à plus de rigueur paraît nécessaire si l'on veut corriger certaines pratiques parfois insuffisantes quant à la qualité de l'information, au suivi des risques pris par les cotitulaires, en cours de route mais plus encore en cas de rupture des liens juridiques et personnels qui les unissaient.

Ceci étant et sous réserve d'une vérification indispensable de la compatibilité juridique, de la faisabilité technique et des coûts des dispositions préconisées, celles-ci ne semblent pas de nature à entraîner des modifications substantielles dans les systèmes de gestion existants.

Enfin le fait de restreindre l'application de la solidarité dans le temps et surtout de la cantonner à un solde débiteur, lui-même rapidement contenu dans son évolution, peut au final apparaître moins risqué que de laisser pendant plusieurs mois dériver une situation débitrice dont le règlement contentieux n'en sera que moins bien assuré.

2.2.5 Les voies et moyens juridiques de mise en place des mesures préconisées

Il ne paraît pas souhaitable d'introduire des modifications dans l'arsenal juridique qui régit aujourd'hui les comptes de dépôt d'un côté et les règles de la solidarité et de l'indivision de l'autre. Sous réserve d'une vérification qui reste à faire lorsque le CCSF se sera prononcé sur les suites à donner, il semble que les modifications retenues peuvent pour l'essentiel prendre la forme de recommandations suivies d'un accord de place définissant les clauses contractuelles à rajouter aux actuelles conventions de comptes.

Il conviendra néanmoins de vérifier si, à défaut, certaines dispositions réglementaires ou législatives ne devraient pas être introduites, soit pour supprimer certaines clauses existantes dont le maintien pourrait être considéré comme abusif (mais aujourd'hui c'est plutôt l'absence de clause qui pose un problème), soit pour supprimer certaines pratiques ou interprétations actuelles que l'on estimera de la même façon contestables.

Les points suivants devront faire l'objet d'une attention particulière :

- Vérifier la validité juridique de l'argument selon lequel la dénonciation d'un compte joint transformerait *ipso facto* celui-ci en compte indivis fonctionnant désormais sous la double signature, mais ne remettrait pas en cause la validité de toutes les autorisations de domiciliation, prélèvements et procurations, antérieurement données.

Une telle solution est satisfaisante si les deux cotitulaires décident effectivement de transformer le compte joint en compte indivis ; en revanche elle ne semble pas devoir être retenue dès lors que l'un des deux cotitulaires exprime clairement sa volonté d'une désolidarisation totale ou si cette transformation résulte d'une stipulation dans la convention d'origine du compte joint.

Dans ce cas, on ne peut prétendre retomber dans un compte indivis, mais seulement dans une indivision provisoire destinée à disparaître dès lors que les obligations solidaires antérieurement acceptées auront été purgées.

Il n'y a en revanche aucune raison que cette indivision continue d'être affectée par des échéances dont l'exigibilité serait postérieure à la date de désolidarisation.

Ces échéances devraient être rejetées, pour être assumées par une autre voie, soit par l'un des cotitulaires, soit par les deux si elles relèvent d'un engagement solidaire spécifique, mais distinct de celui ayant affecté le compte joint.

De la réponse apportée à cette question découle directement la validité ou non d'une pratique actuelle qui consiste à continuer à accepter, au moins pendant quelques mois, les domiciliations de prélèvements d'échéances antérieurement autorisées si le solde du compte le permet.

- On a vu en revanche les conséquences éventuellement désastreuses que pourrait avoir un arrêt immédiat de ces prélèvements. Il convient donc d'une façon ou d'une autre d'introduire une exception pour les prélèvements de cette nature en laissant un délai d'un mois pour permettre aux deux cocontractants de prendre leurs dispositions. Le moyen le plus simple consiste à introduire dans la convention de compte une clause prévoyant ce délai et cette exception.

Si l'on admet, la solidarité ne se présument pas, que les cocontractants sont habilités à en restreindre les effets, une telle clause, contractuellement acceptée, devrait être suffisante pour régler le problème.

- C'est en suivant le même raisonnement que l'on peut convenir de supprimer dans la convention de compte certaines dispositions habituelles aux comptes ordinaires mais considérées comme suffisamment dangereuses pour être, soit expressément écartées, soit nécessiter au cas par cas le maintien d'une double signature.

- De la même façon, il doit être juridiquement possible de valider une clause préalablement acceptée (après vérification qu'aucune opération antérieure ne peut plus affecter le compte) autorisant la banque à procéder à la clôture du compte dans les trois mois de la dénonciation et à répartir l'indivision à parts égales entre les cotitulaires.

La question est de savoir si ces différentes clauses prévues à la convention de compte peuvent être imposées aux clients. Il me semble que, dans le cadre d'un accord de place, un tel contrat type est possible. Les clients qui ne souhaiteraient néanmoins pas prendre ces dispositions seraient dès l'origine avertis des risques encourus et de la nécessité d'en assumer le cas échéant les conséquences.

CONCLUSION

Les difficultés rencontrées dans la gestion des comptes joints sont réelles. Les cas véritablement délicats sont cependant peu nombreux en regard du nombre de comptes ouverts.

Le plus souvent les difficultés constatées relèvent de la responsabilité même des cotitulaires qui, soit par ignorance des risques inhérents à la solidarité (et à l'indivision), soit par usage abusif des facilités qu'elle procure, se retrouvent devoir faire face à des engagements qu'ils n'avaient pas prévus et qu'ils ne peuvent assumer.

Elles se concrétisent en général lorsqu'à la suite de la rupture des liens affectifs et économiques qui sous-tendent l'existence de la communauté bancaire, l'un des cotitulaires demande à interrompre les obligations de solidarité tant active que passive qu'il avait précédemment acceptées.

Dans cette situation, la désolidarisation passe par une modification de la nature juridique du compte ou par sa clôture. Elle suppose en outre un accord entre les partenaires sur la poursuite du compte en compte indivis et, à défaut sur la répartition des domiciliations et prélèvements dont il est le support ainsi que sur un partage du solde débiteur ou créditeur.

Les établissements bancaires peuvent de leur côté porter une part de responsabilité liée à un défaut initial d'information sur les risques encourus, à une absence d'alerte lorsqu'apparaissent des symptômes manifestes de dysfonctionnement, et plus certainement encore, lorsqu'en cas de crise ils n'accomplissent pas toutes les diligences qui permettraient de hâter sa résolution.

L'analyse montre surtout que les règles de fonctionnement du compte joint, globalement alignées sur la réglementation générale et les techniques de gestion applicables à l'ensemble des comptes de dépôt, s'avèrent parfois inadaptées aux contraintes propres au droit de la solidarité et de l'indivision.

Ces deux sources de droit présentent dans certaines situations des contradictions que ne maîtrisent pas les cotitulaires et que les établissements résolvent alors de façon pragmatique et souvent efficace, mais qui peuvent parfois apparaître dilatoires et en définitive plus protectrices de leurs propres intérêts que de ceux de leurs clients.

Ces carences sont rarement déterminantes ; elles méritent néanmoins qu'on tente de les corriger dans la mesure où elles peuvent alors engendrer des situations particulièrement délicates.

Il n'est pas pour autant nécessaire de remettre en cause l'existence des comptes joints qui correspondent à un véritable besoin, ni de demander aux banques de mettre en place un système de gestion distinct et donc plus coûteux que celui des comptes ordinaires.

Dans cette perspective, quatre orientations ont été proposées :

- *une meilleure information, lors de l'ouverture du compte, en cours de gestion, et spécifique en cas de désolidarisation permettant aux cotitulaires de bien connaître les risques et les conséquences de leurs actes ;*
- *la mise en place d'une convention de compte particulière visant à faire prendre conscience de ces risques et comportant des clauses permettant au départ d'exclure certaines dispositions habituelles aux comptes ordinaires, mais peu compatibles avec les contraintes de la solidarité, et de prévoir les modalités conventionnelles pour prévenir les dénonciations à caractère conflictuel débouchant sur une indivision ingérable ;*
- *la mise en place, dès réception de la demande de désolidarisation, d'un dispositif d'accompagnement suffisamment cadré pour permettre aux cotitulaires de choisir la solution qui leur convient, puis en conséquence de suivre la procédure adaptée permettant, autant que faire se peut, de prévenir les utilisations de dernière minute, irrationnelles ou dolosives et, en cas de situation bloquée, de trouver les moyens de dénouer la crise au mieux des intérêts de la banque et de ses clients.*

L'objectif de ce dispositif est tout à la fois :

- de mettre l'établissement bancaire en situation de répondre à la demande de désolidarisation dans des conditions de délai et de sécurisation qui éviteront que sa responsabilité puisse se trouver engagée, sans pour autant se mettre en position de prendre parti entre les deux cotitulaires ;*
 - de cantonner le plus rapidement possible le solde du compte pour éviter de voir augmenter les effets de solidarité passive, ou accroître le montant d'une indivision inutilisable ;*
 - de développer, en cas de désaccord persistant entre les cotitulaires, la possibilité d'une clôture administrative initiée par la banque en application des clauses conventionnelles acceptées au départ.*
- un accompagnement personnalisé des deux cotitulaires destiné à bien les informer sur leurs droits et leurs obligations et permettant de leur apporter tous les soutiens techniques disponibles pour ouvrir de nouveaux comptes et y transférer les domiciliations qu'ils entendent conserver.*

La mise en œuvre de l'ensemble de ces propositions passe à l'évidence par la formulation de recommandations précises aux établissements bancaires et par un accord de place permettant de formaliser les dispositions finalement retenues.

En tout état de cause, les établissements bancaires se trouvent devant la nécessité d'adapter leurs pratiques aux attentes exprimées depuis de nombreux mois par le législateur et par les diverses associations qui s'inquiètent des situations financièrement et socialement difficiles dans lesquelles se retrouvent parfois certains titulaires de comptes joints.

Les banques revendiquent un devoir de conseil et d'information reconnu par les textes et la jurisprudence. Il est de leur vocation même d'accompagner leurs clients dans la gestion au quotidien de leurs intérêts patrimoniaux, et elles s'y attachent d'ailleurs tout naturellement.

Dans le domaine des comptes joints, elles ont aujourd'hui l'opportunité d'en faire une nouvelle fois la démonstration.

L'étude sur les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté

**Lettre de mission de Madame Christine Lagarde,
ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi
et de Monsieur Martin Hirsch, haut-commissaire
aux Solidarités actives contre la pauvreté**

Lettre de mission
adressée à Monsieur Emmanuel CONSTANS, président du CCSF

Le Ministre de l'Économie,
de l'Industrie et de l'Emploi

Le Haut Commissaire aux Solidarités actives
contre la pauvreté

Paris, le 12 décembre 2008

Monsieur le Président,

La loi de modernisation de l'économie contient des dispositions qui visent à renforcer l'accessibilité bancaire en améliorant l'effectivité du droit au compte. Ces dispositions se situent dans le prolongement des réflexions et initiatives prises depuis plusieurs années sous l'égide des pouvoirs publics afin de faciliter l'accès aux services bancaires, parmi lesquelles les plans d'actions engagés dans le cadre du Comité consultatif du secteur financier depuis 2004, le décret du 27 mars 2006 qui a enrichi le service bancaire de base en ajoutant la remise gratuite d'une carte de paiement à autorisation systématique pour les clients qui bénéficient de la procédure du droit au compte.

Il paraît important d'évaluer régulièrement l'efficacité de ces dispositifs. À ce titre, nous souhaitons que soit menée une étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté. Cette étude devra s'inscrire dans le prolongement de l'étude réalisée en 2001, sous l'égide du Conseil national du crédit et du titre, sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux.

Elle devra mesurer, y compris en élargissant l'échantillon retenu, l'accès et l'usage des différents services bancaires pour l'ensemble de la population et pour les plus pauvres – sans se limiter à la catégorie administrative des bénéficiaires de minima sociaux –, les difficultés d'accès aux services bancaires éventuellement rencontrées les causes et la forme que prennent ces difficultés d'accès. Elle devra également réaliser des comparaisons avec les résultats obtenus en 2001. Ces éléments devraient ainsi permettre de mieux comprendre les phénomènes à l'œuvre, d'apprécier leurs éventuelles évolutions dans le temps et d'évaluer l'impact des initiatives prises par les pouvoirs publics et les professionnels pour améliorer l'accès aux services bancaires.

Nous souhaitons confier le pilotage de cette étude au Comité consultatif du secteur financier. Le CCSF est, en effet, un lieu incontournable de la concertation entre les professionnels de la banque et de l'assurance, les associations de consommateurs et les pouvoirs publics, pour tout ce qui concerne l'amélioration des relations entre les établissements financiers et leurs clientèles ; il a contribué de façon décisive aux progrès en matière de lutte contre l'exclusion bancaire. Le CCSF devra veiller à associer à la réalisation de cette étude l'ensemble des parties concernées.

Nous souhaitons que les résultats de cette étude puissent faire l'objet d'une restitution dans le cadre d'une réunion plénière du CCSF qui se tiendrait au premier semestre 2009 et à laquelle nous assisterions.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

Christine LAGARDE

Martin HIRSCH

Cartes de paiement dans le cadre du SEPA

Présentation du rapport de Monsieur Hervé Sitruk :
« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » (janvier 2009)



CCSF

Le SEPA

- Le SEPA (Single Euro Payments Area)
 - ❖ Un espace unique de paiements en Europe
 - Lancé en 2002
 - Entré en application le 1er janvier 2008
- Les objectifs
 - ❖ Des paiements dans les mêmes conditions partout en Europe
 - ❖ Des économies d'échelle dans le traitement des opérations
 - ❖ Le développement de la concurrence
- S'inscrit dans le prolongement du passage à l'euro
 - ❖ Une gamme unique de moyens de paiement en euros
 - commune à l'ensemble des pays européens
 - ❖ Trois futurs instruments de paiement européens
 - le virement, la carte et le prélèvement



p. 3

CCSF

Le constat

- Le message dominant jusqu'à présent
 - ❖ Le SEPA ne change rien au service de paiement par carte
 - ❖ Démarrage de janvier 2008 : un non évènement en France pour le paiement par carte
- Pourtant une nouvelle inquiétude existe
 - ❖ Chez les consommateurs : un risque d'évolution négative des fonctionnalités, des prix, de la sécurité et du niveau de service
 - ❖ Chez le commerce qui attend du SEPA une plus grande liberté d'action commerciale et du marketing, mais craint
 - un blocage du SEPA par les banques
 - et une croissance des coûts avec l'entrée des systèmes internationaux sur les marchés domestiques



p. 4

CCSF

Le constat

- Une nouvelle inquiétude (suite)
 - ❖ Chez les banques qui s'interrogent
 - sur le rôle des nouveaux établissements de paiement
 - et sur les modalités de financement des systèmes de paiement par carte et des investissements nécessaires pour leurs développements dans la zone SEPA,
 - voire pour la création d'un nouveau système carte européen
 - ❖ Du côté des pouvoirs publics, qui soulèvent les questions
 - de la pérennité du service
 - et du futur des systèmes cartes français en Europe, alors qu'ils étaient jugés jusqu'à présent parmi les premiers d'Europe
- Ces débats pourraient remettre en cause le consensus qui semble exister, en France, depuis plus de quinze ans sur cet instrument de paiement



p. 5

CCSF

Les évolutions spécifiques à l'étranger

- Le passage à la puce et au code secret
- La suppression des différences d'acceptation des cartes de débit et de crédit
- L'interopérabilité des cartes au plan domestique
 - ❖ Au moins au plan technique
 - ❖ Y compris pour les systèmes internationaux



p. 6

CCSF

Les débats, évolutions et incertitudes en France

- L'interopérabilité des cartes au plan domestique
 - ❖ Au moins pour les cartes non interbancaires
 - ❖ Et pour les cartes étrangères non affiliées aux réseaux internationaux
- La garantie des paiements et l'irrévocabilité
 - ❖ Débat avec le commerce
- Le statut des nouveaux établissements de paiement
- Les commissions d'interchange
- La maîtrise des standards
- Le « blending » et le « surcharging »
- La carte d'identification avec prélèvement



p. 7

CCSF

L'impact de la nouvelle frontière européenne

- Le caractère européen des cartes de paiement
- Les possibilités d'évolution pour les cartes utilisées en France
- La distinction entre cartes européennes et non européennes
- Le cadre contractuel au plan européen
- La généralisation du co-branding
- L'émission et l'acquisition sans frontières
- Le devenir du système carte bancaire « CB »
- L'évolution des systèmes à trois coins
- La place des systèmes internationaux
- L'opportunité d'un ou plusieurs nouveaux systèmes de paiement européen



p. 8

CCSF

Les impacts directs du SEPA et de la DSP pour les cartes

Les enjeux pour les cartes françaises



p. 9

CCSF

Le maintien du niveau de service en France

- Le maintien des acquis du dispositif français
 - ❖ Le système « CB » fournit déjà un certain nombre d'éléments fondamentaux de la DSP et du SEPA
 - Notamment la confidentialité des données, l'irrévocabilité des paiements et de la garantie pour le commerçant
 - Une part importante du commerce et les consommateurs sont très sensibles au maintien de ces avantages
 - ❖ D'autres systèmes sont déjà présents et exercent librement
- Du côté des consommateurs
 - ❖ le dispositif « CB » est plébiscité à la fois par ses apports en termes de service en France et par son ouverture internationale
 - en matière de service, les apports principaux sont la sécurité et la confidentialité de l'instrument de paiement, son acceptation généralisée, et son coût ;
 - concernant l'ouverture internationale, la carte « CB », cobadgée avec les systèmes internationaux, assure l'interopérabilité internationale, et elle permet l'achat hors de France, lors d'un déplacement ou à distance, comme sur Internet



p. 10

CCSF

Le maintien du niveau de service en France (2)

- Du côté des banques
 - ❖ Les banques lient le maintien des avantages du dispositif français à la clarification du modèle économique de la carte
 - et notamment à la stabilisation du principe des commissions d'interchange
- Du côté du commerce
 - ❖ Jusqu'à présent, le paiement par carte a été consensuel au niveau national, les débats existant avec le monde bancaire du début des années 90 s'étant apaisés
 - ❖ Mais, le débat s'est fortement et à nouveau ouvert avec le SEPA
- Pour les commerçants nationaux, de proximité ou plus petits
 - ❖ Le service de la carte de paiement en France présente des acquis qu'il faut préserver
 - en termes d'irrévocabilité des paiements et de garantie pour le commerçant



p. 11

CCSF

Le maintien du niveau de service en France (3)

- Pour les grands distributeurs à vocation européenne, voire internationale, et certains commerces relevant de la « nouvelle économie » (notamment sur Internet)
 - ❖ Quatre évolutions majeures
 - Apport majeur de la DSP qui constitue « une vraie révolution »
 - Importance de l'ouverture des frontières du fait des nouveaux instruments de paiement et des nouveaux médias de paiement à distance
 - Evolutions technologiques, en indiquant que de leur point de vue, « la carte ne sera plus le support de demain ».
 - Relativité de la qualité et de la taille du marché en Europe, absence de reprise hors de France du « modèle français », mondialisation du commerce
 - Risque de dilution de l'avance française dans le paysage mondial ...
 - ❖ Un changement du cadre juridique et de l'espace géographique des paiements
 - Prendre en compte la dimension européenne, voire mondiale du marché
 - ❖ L'occasion d'une révision en profondeur de tous les mécanismes de paiement par carte en France
 - ❖ Développer les nouveaux médias à distance



p. 12

CCSF

Conclusions



p. 13

CCSF

Le passage au SEPA pour les cartes

- Une européanisation liée à deux événements majeurs
 - ❖ Directive européenne sur les Services de paiement
 - ❖ Travaux de l'EPC
- Des modifications importantes des règles applicables
 - ❖ sous une apparente stabilité
 - ❖ pour l'ensemble des acteurs au niveau européen
- Une européanisation qui s'accompagnera d'innovations technologiques et d'ouverture des marchés
 - ❖ qui auront des incidences directes et majeures sur l'offre de service
- En France, le système des cartes « CB » sera également impacté
 - ❖ Initialement perçu comme « système national »
 - ❖ Il est toujours reconnu performant et bon marché
 - ❖ Mais sa validité et sa place futures sont contestées



p. 14

CCSF

La nécessaire préservation des acquis

- Les acquis essentiels du dispositif français à préserver
 - ❖ Son niveau de service et les fonctionnalités
 - l'acceptation généralisée, la garantie et la sécurité de la carte
 - ❖ Ses conditions économiques
- Consensus autour de ce système de paiement par carte
 - ❖ Satisfaction de la clientèle
- Refus de toute régression en ce domaine
 - ❖ Une remise en cause ne peut être admise
 - même en échange d'une ouverture européenne apportant une plus grande interopérabilité et une plus grande concurrence
 - ❖ A court terme, elle serait limitée à certains, et ne pourrait contrebalancer une perte d'avantages pour tous



p. 15

CCSF

Des incertitudes et des évolutions nécessaires

- Plusieurs règles du SEPA nécessitent une clarification urgente
 - ❖ Un balayage des écarts est jugé nécessaire entre la réglementation européenne et le cadre européen des cartes édicté par l'EPC
- Certaines questions non définitivement résolues émergent à nouveau
 - ❖ Les commissions d'interchange
- D'autres sont également toujours objets de débats
 - ❖ Validité des règles, pérennité des principes, place et rôle des acteurs (Pouvoirs publics, banques, commerçants, consommateurs), devenir des systèmes de paiement (comme celui de « CB »)...
- Certaines évolutions s'inscrivent dans le cadre d'une évolution majeure des technologies
 - ❖ Pour certains, cela doit conduire à compléter le paiement par un support plastique par un paiement avec d'autres médiums ou sur d'autres médias (Internet, Téléphone mobile, ...)
 - ❖ Doit conduire à élargir et adapter les règles pour prendre en compte la diversité des nouveaux modes de paiement



p. 16

CCSF

La transposition de la Directive en France

- Elle a déjà été l'occasion d'une très importante concertation et d'une consultation publique
 - ❖ Elle permet à toutes les parties prenantes qui le souhaitent
 - d'apporter un soutien aux orientations dégagées
 - ou au contraire des arguments favorables à d'autres orientations
- Utiliser la marge de manœuvre laissée par la Directive aux États membres sur certains points
 - ❖ Affiner certaines règles européennes
 - Pour garantir le maintien du niveau de services
 - Pour encadrer certaines évolutions ouvertes par le nouveau dispositif européen par des règles nationales
 - Pour cloisonner juridiquement certains services de la carte
 - notamment entre cartes privatives et cartes
 - mais en veillant à respecter la dimension européenne de la carte de paiement
 - ❖ Éviter des changements trop brutaux dans les règles appliquées en France
 - tant vis-à-vis du commerce que des consommateurs



p. 17

CCSF

Évolution autonome des acteurs

- Chacun des acteurs doit aussi s'adapter pour profiter au mieux du cadre européen des cartes
 - ❖ Banques, commerçants, et systèmes
- Un nouveau système européen de paiement par carte est espéré par les Pouvoirs publics
 - ❖ Il « ne peut naître que de systèmes représentant une part déjà majeure dans les paiements en Europe » comme « Cartes bancaires » ...
- Les systèmes cartes français doivent aussi s'adapter
 - ❖ Une compétition entre systèmes aura lieu
 - ❖ La place des systèmes français sera diluée avec l'ouverture géographique
 - ❖ Sans certaines évolutions majeures, cette part de marché pourrait rapidement être remise en cause
 - ❖ Les systèmes français doivent s'adapter au nouveau contexte européen



p. 18

CCSF

De nombreuses questions laissées en suspens

- Le démarrage du SEPA pour les cartes laisse en suspens de nombreuses questions jugées importantes
 - ❖ Dont l'impact ne peut être neutre sur le service offert et sur le métier bancaire en France
- Des évolutions et adaptations nécessaires
 - ❖ La transposition de la Directive
 - ❖ Une approche réglementaire complémentaire en France et en Europe
 - ❖ Les initiatives du marché
- Des attentes complémentaires
 - ❖ Des orientations complémentaires permettant d'encadrer les nouvelles règles mises en œuvre avec la DSP
 - ❖ Des orientations complémentaires sont également souhaitées de la Commission européenne
 - notamment sur les commissions d'interchange



p. 19

CCSF

Une concertation complémentaire urgente

- Leur résolution ne relève pas uniquement des banques
 - ❖ Ni des initiatives de chacun
 - ❖ Ou de la transposition de la Directive
 - ❖ La présente note n'est qu'une contribution au débat
 - A relayer et amplifier
- Mais pourrait résulter d'un débat en profondeur à engager rapidement
 - ❖ Une concertation active et en profondeur entre tous les acteurs concernés en France par le paiement par carte
 - ❖ entre banques, clients (consommateurs et commerçants) et Pouvoirs publics
 - ❖ Cette concertation apparaît désormais urgente en France
- De plus, une expression claire des Pouvoirs publics français est souhaitée par les associations de consommateurs
 - ❖ sur la carte, sur le maintien du niveau de service en France
 - ❖ sur l'intérêt d'un système européen indépendant des systèmes internationaux
 - ❖ sur la confidentialité
 - ❖ sur les tarifs ...



p. 20

CCSF

Les cartes bancaires dans SEPA : le passage à un nouveau monde sous une apparente stabilité

*Hervé SITRUK (MANSIT)
Décembre 2008*

Synthèse du Rapport



p. 21

CCSF

Introduction

**1 - La carte bancaire :
un véritable instrument européen
mis en œuvre de façon très hétérogène**



p. 22

CCSF

En Europe

- La carte est l'instrument-clé de paiement en Europe
 - ❖ 35% des paiements sont assurés par la carte dans la zone euro (en 2006)
- L'instrument-clé de l'accès à la liquidité (retrait d'espèces)
 - ❖ C'est même la fonction première de la carte dans de nombreux pays européens dont la préférence pour les espèces est importante
 - Espagne, Allemagne, Italie, ...
- C'est un instrument dont le développement a été très rapide
 - ❖ Dans tous les pays et principalement en France
- C'est aussi historiquement le premier instrument de paiement normalisé au plan international
 - ❖ et utilisable (sous certaines conditions) à l'étranger, et donc, par conséquent, dans la zone européenne
- C'est donc, dans les faits, le premier instrument de paiement paneuropéen



p. 23

CCSF

En France

- Il constitue depuis plus de quinze ans, un dispositif plébiscité par tous les acteurs, porteurs et commerçants
- L'instrument de paiement qui a subi le moins d'évolutions en France pour s'adapter au SEPA
 - ❖ à la différence de nombreux pays européens
 - ❖ C'est pourquoi certains acteurs du marché ont été tentés de poser la question : « Le SEPA a-t-il oublié les cartes ? »



p. 24

CCSF

Des caractéristiques opposées pour le SEPA

- L'instrument de paiement scriptural le plus utilisé pour les transactions faites hors du pays d'émission
- et offrant le plus fort taux d'internationalisation
 - ❖ y compris hors d'Europe, via les systèmes internationaux
- C'est aussi un instrument mis en œuvre de façon très disparate dans les pays européens
 - ❖ Il n'offre qu'une faible interopérabilité hors de leur pays d'émission ou du système d'émission
 - notamment pour les cartes nationales et privatives
- Ainsi, pour les cartes émises CB en France
 - ❖ la carte internationale est un instrument interopérable dans une très large part de l'Europe, via les réseaux d'acceptation des systèmes cartes internationaux ;
 - ❖ et à l'inverse, la carte nationale a une acceptation limitée au territoire national



p. 25

CCSF

Un espace fragmenté ... et ouvert

- L'Europe apparaît comme un espace fragmenté de systèmes, un « patchwork » de systèmes
 - ❖ nationaux et internationaux, bancaires et privés...
- D'où la complexité des opérations européennes transfrontières par carte
- L'Europe n'est pas un espace commercialement clos
 - ❖ « La nouvelle économie » ne connaît pas les frontières
 - ❖ Les règles applicables en Europe doivent prendre en compte l'ouverture des frontières commerciales et de paiement à l'international, y compris hors d'Europe



p. 26

CCSF

Les évolutions de la carte de paiement

Impacts des règles de la Directive
Et des règles de l'EPC



p. 27

CCSF

Deux évolutions clés

- La puce et le code secret
 - ❖ Le SEPA se traduit d'abord pour la carte, dans de nombreux pays européens, par une révolution technologique
- La suppression des différences d'acceptation des cartes de débit et de crédit
 - ❖ Elle se traduit, pour la carte, dans un nombre important de pays européens, par une révision en profondeur des politiques marketing des banques et des systèmes de carte européens



p. 28

CCSF

L'interopérabilité des cartes

- Le moyen de l'ouverture technique des systèmes
- A l'étranger
 - ❖ Des barrières techniques existent
 - entre les diverses cartes bancaires dans un même pays
 - et entre les systèmes internationaux dans toute l'Europe
 - ex : Allemagne
- En France
 - ❖ Le système CB
 - L'acceptation généralisée
 - Les accords croisés
 - Les cartes nationales ne sont acceptées qu'en France
 - ❖ Les autres systèmes
 - Des réseaux d'acceptation fermés, et limités



p. 29

CCSF

L'interopérabilité des cartes : impacts SEPA

- Les barrières techniques d'acceptation existant entre les deux systèmes internationaux dans toute l'Europe vont être levées
 - ❖ les cartes émises en France pourront être techniquement acceptées partout en Europe
 - ❖ les cartes européennes, émises par une banque européenne établie hors de France, pourront être techniquement acceptées en France
- Les cartes CB nationales pourraient laisser progressivement la place à des cartes internationales
- Les cartes émises par une banque européenne établie hors de France
 - ❖ et non affiliée à l'un des réseaux Visa et MasterCard
 - ❖ Seront techniquement acceptables
 - ❖ Mais ne seront pas commercialement acceptées en France
 - Sans accord commercial avec des acquéreurs français ou avec des accepteurs ayant des points d'acceptation en France



p. 30

CCSF

La garantie des paiements et l'irrévocabilité

● En France

- ❖ Pour les banques françaises,
 - Toute remise en cause de la garantie du paiement par carte et de l'irrévocabilité serait une remise en cause de la carte bancaire
- ❖ Un débat s'est ouvert, essentiellement au sein du commerce, entre
 - Les partisans de la garantie des paiements comme élément-clé de la carte
 - Ceux qui évoquent la possibilité de ne pas disposer de la garantie pour certaines transactions, ou de disposer d'une garantie « débrayable »
 - L'objectif est généralement la réduction du coût du service bancaire pour le commerçant, qui souhaiterait en garder la maîtrise

● En Europe, la situation est variée

- ❖ Coexistent en effet
 - Des systèmes qui acceptent la révocabilité des paiements ou la non-garantie partielle ou totale des transactions pour le commerçant
 - D'autres, comme CB pour la France, qui appliquent et défendent l'irrévocabilité des paiements et la garantie des paiements
- ❖ Impliquera des évolutions importantes dans certains pays européens



p. 31

CCSF

Les nouveaux établissements de paiement

● Une nouvelle catégorie d'établissements

- ❖ Ils assurent des prestations de services de paiement,
 - au-delà des seules banques et établissements financiers
 - qui en avaient jusqu'à présent l'exclusivité
- ❖ Objectif de la Directive
 - Permettre l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché
 - Favoriser la concurrence et la baisse des prix des services de paiement

● Deux types de services de paiement

- ❖ Ceux relevant de l'acquisition
 - Inquiètent les banques
 - Appréciables des commerçants accepteurs, qui en attendent une baisse des coûts d'acquisition
- ❖ Ceux relevant de l'émission
 - Inquiètent les consommateurs
 - De nouveaux acteurs qu'il serait difficile de distinguer des autres émetteurs traditionnels, comme les banques et établissements financiers
 - Mais qui n'apporteraient pas nécessairement les mêmes niveaux de garantie financière, de pérennité et de confiance
 - Et pourraient appliquer des règles particulières qu'il serait difficile de contester
- ❖ Un risque qui peut conduire à une certaine confusion



p. 32

CCSF

Les commissions d'interchange

● Pour la Commission européenne

- ❖ L'application de commissions d'interchange est contraire au respect des règles de concurrence
 - elles seraient restrictives de concurrence
 - un élément symbolique d'une potentielle concertation interbancaire abusive sur les tarifs
- ❖ Décisions concernant les systèmes internationaux
 - Interdiction des commissions transfrontalières de MasterCard
 - Remise en cause de l'exemption de 5 ans de Visa
 - Mais, pas d'interdiction formelle du principe des commissions d'interchange

● Pour la BCE

- ❖ Elles peuvent se révéler utiles dans la phase de démarrage et de montée en charge des systèmes de paiement

● Pour les banques

- ❖ Ces commissions d'interchange ont été, depuis 1984, considérées comme acceptables
 - Indispensables au fonctionnement même des systèmes multilatéraux



p. 33

CCSF

Les commissions d'interchange (2)

● Pour les consommateurs

- ❖ Démunis pour analyser la pertinence de ce débat
 - Impact réel en termes de baisse des coûts ?
- ❖ Des risques concernant notamment la pérennité du service carte existant en France et les coûts de ce service
- ❖ Une tentative du commerce de reporter une part du coût du service carte du commerçant vers le porteur

● Pour le commerce

- ❖ Le débat sur les interchanges n'est pas européen mais mondial,
 - Le limiter à l'Europe ne peut que fausser le débat
- ❖ Le commerce souhaite une plus grande transparence sur les commissions d'interchange
- ❖ Il est également en faveur d'une baisse des commissions bancaires
- ❖ Il attend des banques une solution nouvelle permettant de disposer d'une offre à de meilleures conditions économiques
 - Un démantèlement des mécanismes d'interchange est crucial pour le succès du SEPA



p. 34

CCSF

Autres points

- La maîtrise des standards
 - ❖ Certains nouveaux standards européens sont contestés par le commerce européen
 - Légitimité de l'EPC, limité aux banques
 - Rôle de certaines organisations internationales, d'origine américaine, dans la maîtrise de ces standards, dans un contexte jugé de « guerre économique ».
- Le cadre contractuel au plan européen
 - ❖ Diversité des contextes commerciaux et culturels européens
 - ❖ Nécessité de disposer des moyens d'une appréhension simple et rapide des règles applicables, tant vis-à-vis du porteur que du commerçant.
 - ❖ Un cadre contractuel (conventions bilatérales) commun au plan européen ?
 - Deux à trois contrats types, prenant en compte la diversité des contextes commerciaux et culturels européens ?
 - Ou une liberté totale laissée à chacun ?



p. 35

CCSF

Les impacts directs du SEPA et de la DSP pour les cartes

L'impact du SEPA sur les cartes en France



p. 36

CCSF

La généralisation du co-branding

- Une résultante quasi-automatique de l'ouverture des marchés
 - ❖ Cette évolution n'est pas directement un apport du SEPA, de la Directive ou du SCF
 - ❖ Le système CB ne pouvait se tenir à l'écart des pratiques existant de façon généralisée en Europe
- Le co-branding va progressivement changer la donne entre les banques en France
 - ❖ Vont apparaître une multitude de cartes avec la marque de plusieurs émetteurs, dont des émetteurs non bancaires
 - ❖ La compétition déjà ouverte entre banques va s'accroître
 - ❖ Va également permettre à des banques et des marques non françaises, disposant d'une longue expérience en la matière, d'entrer rapidement sur le marché français
 - ❖ Va enfin conduire certaines marques non bancaires à créer un établissement de paiement
- L'impact du co-branding sera donc essentiellement marketing
- Il devrait accroître, progressivement et au moins marginalement, la compétition en France



p. 37

CCSF

L'ouverture des frontières

- L'émission sans frontière
 - ❖ Remet en cause les limites nationales des marques ou des concessions de marques
 - mais aussi de la distribution bancaire
 - ❖ Va peu modifier, à court terme, le service à la clientèle en France pour l'émission
 - à la seule différence de la disparition progressive de cartes strictement limitées à l'acceptation sur le territoire français
- L'acceptation sans frontière
 - ❖ Les évolutions les plus perceptibles à court terme
 - Développement d'une offre d'acquisition transfrontière pour les grands remettants disposant de succursales en Europe, par des banques européennes ;
 - Apparition de nouveaux établissements de paiement
 - centrés sur le métier d'acquéreur
 - Baisse tarifaire liée au développement de la concurrence
 - Mais elle concernera a priori peu les petits remettants



p. 38

CCSF

Le « blending » et le « surcharging »

- Le « blending »
 - ❖ En France, pour les cartes CB, un corpus de règles interbancaires communes, dénommées « package d'acceptation »
 - ❖ Cette règle du « *blending* » généralisé est remise en cause par la Commission européenne
 - Liberté d'un commerçant de signer autant d'accords avec sa banque (ou ses banques) pour l'acquisition de chacune des cartes bancaires qu'il accepte
 - ❖ Inquiète les associations de consommateurs
 - un risque de remise en cause de l'interopérabilité qui existe en France
- Le « surcharging »
 - ❖ Des frais supplémentaires appliqués pour l'utilisation d'un moyen de paiement donné
 - ❖ N'est pas interdit en France et se développe pour certaines prestations de services, lorsque le système de cartes le permet
 - ❖ Inquiète les associations de consommateurs
 - un risque de taxation de certaines catégories de consommateurs qui ne seraient pas en possession du « bon » moyen de paiement
 - Un risque de payer deux fois, une fois dans le prix global des biens et services qui englobent les frais généraux du commerçant, donc le coût de la carte, et une seconde fois par une surcharge
 - sauf si le prix de la carte est déduit des étiquettes



p. 39

CCSF

Le « blending » et le « surcharging » (2)

- Pour le commerce
 - ❖ Soutient les deux règles
 - sans en exiger une mise en œuvre systématique
 - une « arme » permettant de résister aux conditions peu raisonnables de certains banquiers ou de certains systèmes de paiement internationaux, européens ou nationaux
 - un moyen de pression sur les systèmes de paiement trop « gourmands »
 - des garanties contre des pratiques déloyales
 - L'objectif est plus dissuasif que d'usage immédiat, en agissant, si nécessaire, sur la clientèle des porteurs
- Du côté des banques
 - ❖ Le « surcharging » reviendrait à défavoriser les instruments de paiement scripturaux
 - au profit des instruments fiduciaires dont le coût réel est non apparent
 - ❖ Le « package d'acceptation » est objet de débat



p. 40

CCSF

La carte d'identification avec prélèvement

- En Europe, une solution dans certains pays pour le paiement par carte
 - ❖ Vise à séparer la fonction d'identification de la fonction de paiement de la carte
 - ❖ Dans ce scénario, la garantie de paiement ne serait plus assurée
- Pour les banques « CB », une telle solution est à exclure
 - ❖ Elle remettrait en cause tous les investissements déjà réalisés sur la carte
 - y compris en matière de lutte contre la fraude
 - ❖ Et la logique interbancaire d'un système à quatre coins
- Pour certains représentants du commerce, une opportunité
 - ❖ Une possibilité à la fois de réduire les coûts
 - ❖ Et la possibilité d'établir une relation directe avec le consommateur, indépendamment des banques
 - ❖ Ce dispositif existant en Allemagne est jugé intéressant par certains représentants du commerce (Conseil du commerce de France)
 - ❖ Mais, il est considéré comme prématuré pour le moment de le développer France



p. 41

CCSF

Les impacts directs du SEPA et de la DSP pour les cartes

L'impact de la nouvelle frontière européenne



p. 42

CCSF

Le caractère européen des cartes de paiement

- L'obligation pour une carte d'être européenne se traduirait par sa nécessaire interopérabilité européenne
 - ❖ Un paiement de proximité sera un paiement avec des acteurs situés tous les deux dans la zone SEPA
 - ❖ Les 3 possibilités pour les cartes essentiellement utilisées en France
 - ❖ Rester « hexagonales » à court terme pour des raisons de coût et d'investissement
 - ❖ Adhérer au système CB, de façon à bénéficier d'une interopérabilité en France, et d'être utilisables hors frontières nationales via les systèmes internationaux
 - ❖ Adhérer directement aux systèmes internationaux



p. 43

CCSF

L'identification des cartes européennes

- Aujourd'hui
 - ❖ les logos des systèmes européens d'origine nationale sont nombreux
 - ❖ les logos systèmes internationaux ne sont pas discriminants entre l'Europe et le reste du monde
 - ❖ le « co-branding » y ajoute des marques supplémentaires difficiles à identifier et provenant de toute l'Europe, voire du monde
- Demain, deux questions au centre des préoccupations non encore clarifiées
 - ❖ la question d'un identifiant européen
 - ❖ celle de la certification des composants et des services conformes aux règles européennes définies par le SCF



p. 44

CCSF

Le devenir du système carte bancaire « CB »

- Avec le SEPA, les systèmes nationaux et internationaux deviennent concurrents et leur coexistence plus qu'incertaine
- Maintien à court terme du « co-badging » sur les cartes françaises
 - ❖ logo CB avec la marque des systèmes internationaux
 - ❖ Mais cela ne pourra perdurer très longtemps
- La pérennité des systèmes nationaux
 - ❖ Les autorités européennes ont accepté dernièrement qu'un système national perdure
 - ❖ Pour autant qu'il soit, entre autres exigences, techniquement et commercialement capable d'admettre des banques d'autres pays membres du SEPA
- Les banques françaises devront donc choisir, collectivement ou individuellement, entre :
 - ❖ un futur européen pour le système CB
 - ❖ leur adhésion à un troisième réseau européen
 - ❖ leur adhésion directe aux systèmes internationaux



p. 45

CCSF

Évolution des systèmes à trois coins

- Les systèmes dits à trois coins devraient se mettre en conformité avec le cadre européen au maximum possible (avec une exemption de certaines règles)
- Les systèmes qui opèrent à un niveau national avec une faible part de marché (inférieure à 5% du total des cartes sur ce marché national) pourraient bénéficier d'une exemption totale



p. 46

CCSF

Place des systèmes internationaux

- Les systèmes de paiement internationaux sont en évolution
 - ❖ Les banques européennes ont cédé tout ou partie de leur participation dans ces systèmes internationaux aux systèmes eux-mêmes
 - ❖ Ils deviennent des sociétés cotées sur les marchés financiers
- Pour tous les acteurs, il faut maintenir l'acceptation des systèmes internationaux
 - ❖ Banques, commerçants, consommateurs, pouvoirs publics
 - ❖ Mais en évitant de tomber dans un duopole, voire d'être dépendant des systèmes internationaux



p. 47

CCSF

Place des systèmes internationaux (2)

- Pour les Pouvoirs publics
 - ❖ Ils assurent une continuité de l'Europe avec le reste du monde
 - ❖ Mais, il faut disposer d'au moins une autre solution européenne indépendante des systèmes internationaux
- Pour les consommateurs
 - ❖ Les systèmes internationaux assurent une « continuité » de service hors de France et hors d'Europe à préserver
 - ❖ Il faut garantir la confidentialité des données
 - Par le « non-transit » hors d'Europe des opérations par les systèmes internationaux
 - Un point-clé



p. 48

CCSF

Place des systèmes internationaux (3)

- Débat dans le commerce
 - ❖ Ces systèmes internationaux apportent à tous une clientèle internationale importante
 - ❖ Pour certains, il faut aussi créer des systèmes concurrents
 - Y compris entre les cartes du commerce européen
 - ❖ D'autres créent des cartes de paiement européennes adhérentes directs des systèmes internationaux
- Débat parmi les banques
 - ❖ Pour certains, le SEPA ouvre la voie des marchés nationaux aux systèmes internationaux et à l'adhésion directe
 - ❖ Pour d'autres, il faut maintenir le système CB, au moins en attendant une clarification du paysage européen



p. 49

CCSF

Un nouveau système de paiement européen ?

- Pour l'Eurosystème et pour la Banque de France,
 - ❖ L'émergence d'au moins un nouveau système européen de paiement par carte, concurrent à Visa et à MasterCard, paraît indispensable
 - ❖ « de façon à ce que SEPA soit un projet profitable à tous, banques, commerçants, et porteurs de cartes »
- Pour les associations de consommateurs, comme pour certains représentants du commerce, un débat d'orientation est nécessaire
 - ❖ sur le futur du système de paiement par carte européen
 - ❖ et sur l'objectif « politique » recherché par la création d'un « 3e système »
- Pour les banques européennes
 - ❖ Elles semblent encore assez loin de la mise en place d'un système européen unifié ou alternatif aux systèmes internationaux
 - ❖ Et les Pouvoirs publics n'ont pas encore clarifié les conditions de financement d'un tel système



p. 50

CCSF

ANNEXES

La carte de retrait et de paiement

Données et définitions



p. 51

CCSF

Annexe 1

Données

Paievements et retraits par cartes



p. 52

CCSF

L'offre de cartes de paiement en France

- Offre cartes
 - ❖ 82,4 millions de cartes de paiement en 2007
- Elle comprend à la fois :
 - ❖ des cartes interbancaires, émises dans le cadre du « système » CB
 - ❖ des cartes accréditives
 - ❖ et des cartes privatives
- Offre cartes du « Système » CB
 - ❖ Fin 2007, 55,7 millions de cartes émises
 - ❖ plus de 1,2 million de points d'acceptation
 - dont près de 52.000 distributeurs automatiques de billets
- Transactions par cartes CB en 2007
 - ❖ Volume : 7,26 milliards (paiements et retraits)
 - dont 5,85 milliards de paiements
 - soit 110 paiements et 25 retraits effectués en moyenne par an et par carte CB
 - ❖ Valeur : près de 30% des dépenses
 - sur les quelque 1.000 milliards d'euros de la consommation des ménages en France, près de 300 ont été payés en 2007 avec une carte bancaire CB



p. 53

CCSF

Paiements par cartes

Paiements effectués en France
avec des cartes émises en France

	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre d'automates de paiements (en unités)	1 000 000	1 060 000	1 095 000	1 142 000	1 242 575
Nombre de cartes ayant une fonction de paiement* (en milliers) (Cartes interbancaires et privatives) **	44 383	45 985	78 832	77 085	82 432
Paiements					
- Volumes (en millions)	4 341	4 650	5 114	5 466	5 978
- Valeurs (en millions €)	204 000	210 600	240 760	270 974	298 703
- Montant moyen d'un paiement (en €)	47,0	47,2	46,8	49,6	49,6
- Nombre moyen de paiements par carte	97,8	101,1	64,9	70,9	72,5

* Une carte peut avoir plusieurs fonctions

** Jusqu'en 2004, seules les cartes interbancaires étaient incluses dans le total

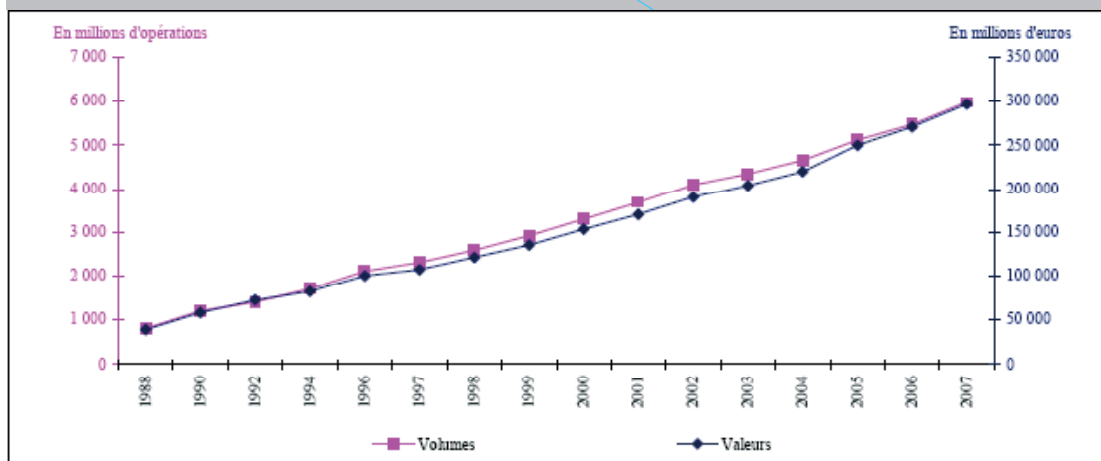
Source : Banque de France DSPM – SEPI Mis à jour le : 30/09/2008



p. 54

CCSF Paiements par cartes

Evolution des paiements, en volume et en valeur



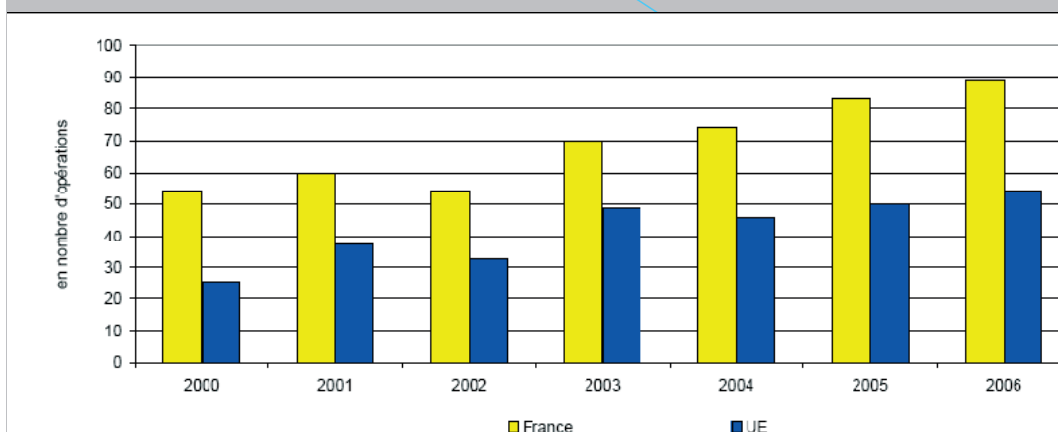
(Source : Banque de France DSPM – SEPI Mis à jour le : 30/09/2008)



p. 55

CCSF Paiements par cartes

Evolution du nombre de transactions par habitant en France et dans l'Union Européenne



(Source : Blue Book données 2006)



p. 56

CCSF

Retraits par cartes

Retraits effectués en France avec des cartes émises en France

	2003	2004	2005	2006	2007
Nombre d'automates de retrait (en unités)	41 988	43 714	47 827	47 816	52 168
Nombre de cartes ayant une fonction de retrait * (en milliers) (Cartes interbancaires et privatives) **	47 646	49 112	81 912	85 652	91 755
Retraits					
- Volumes (en millions)	1 245	1 260	1 432	1 460	1 531
- Valeurs (en millions €)	81 000	85 200	98 184	100 282	106 777
- Montant moyen d'un retrait (en €)	65,1	67,6	68,6	68,7	69,7
- Nombre moyen de retraits par carte	26,1	25,7	17,5	17,0	16,7

* Une carte peut avoir plusieurs fonctions

** Jusqu'en 2004, seules les cartes interbancaires étaient incluses dans le total

Source : Banque de France DSPM – SEPI Mis à jour le : 30/09/2008

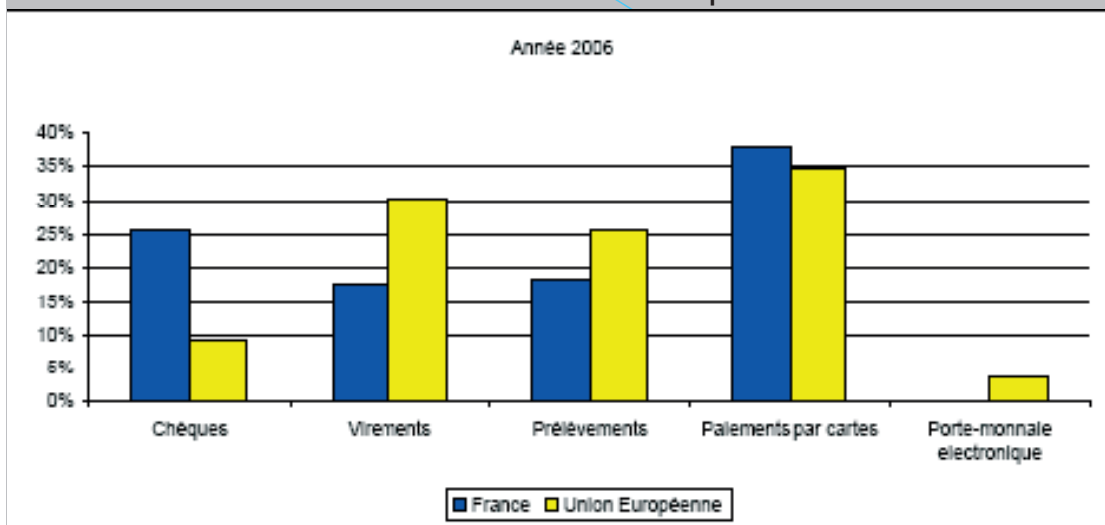


p. 57

CCSF

Paielements par cartes

Parts relatives des moyens de paiement
en France et dans l'Union Européenne à 25



(Source : Blue Book données 2006)



p. 58

CCSF

Déploiement des cartes EMV en Europe



Source : European Payments Council – mars 2008

Par rapport à l'an dernier, on constate une progression générale de la migration des cartes au standard EMV. Toutefois, plusieurs pays débutent à peine leur migration, comme l'Espagne, la Bulgarie, la Roumanie et la Pologne.

Le déploiement des cartes EMV reste plus élevé dans les pays du Nord de l'Europe.



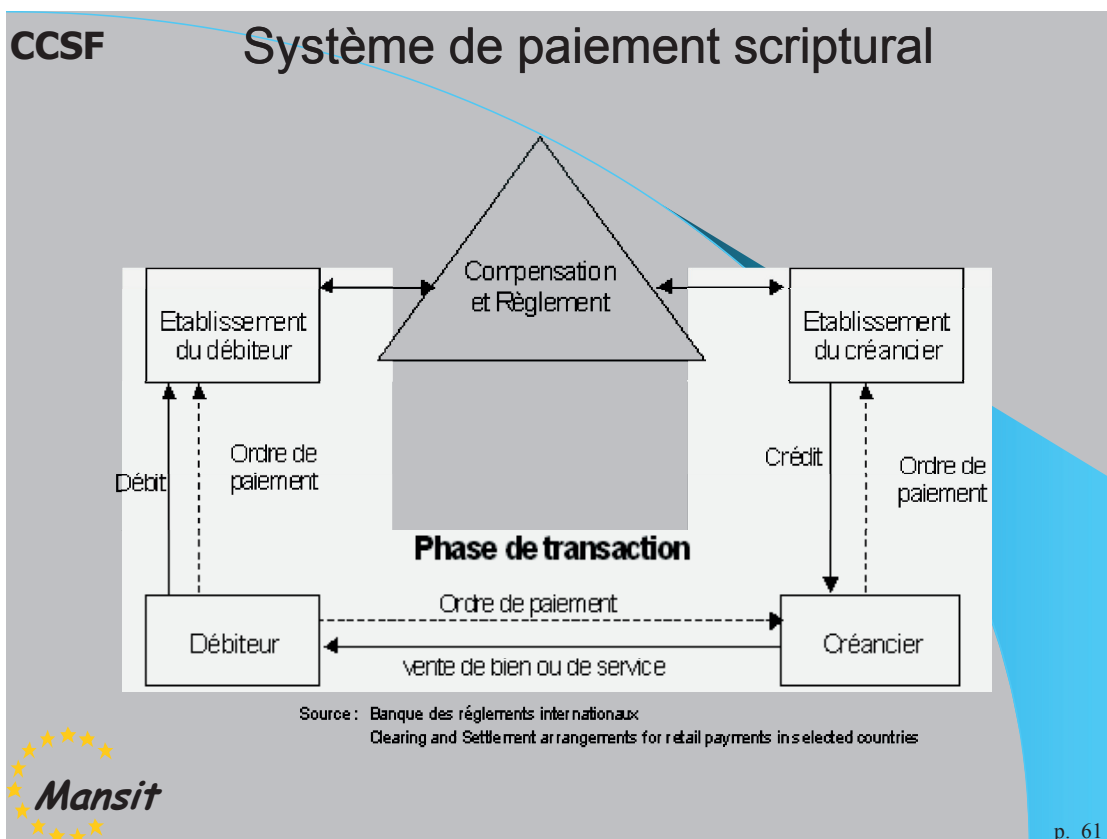
p. 59

CCSF

Annexe 2

Quelques définitions

p. 60



- CCSF**
- ## Les fonctions assurées par un système carte
- **L'émission**
 - ❖ Elle concerne la fabrication et la distribution des cartes de paiement
 - ❖ Elle inclut également l'ensemble des fonctions liées à :
 - la garantie des opérations par carte et de lutte contre la fraude du côté porteurs
 - Comme l'autorisation des transactions ou la gestion des oppositions.
 - Elle peut être ou non liée à la gestion d'un compte de dépôt
 - **L'acceptation**
 - ❖ Elle concerne la réalisation d'un paiement ou d'un retrait d'espèces par carte
 - ❖ Le point d'acceptation peut être :
 - un terminal de paiement autonome chez un commerçant,
 - un terminal intégré à une caisse,
 - mais aussi un automate de paiement (publiphones, distributeurs de titres de transport, de carburant...),
 - un point de paiement à distance, notamment sur Internet,
 - ou un distributeur automatique de billets
 - ❖ L'acceptation d'une carte en paiement suppose l'existence d'un contrat d'acceptation entre l'accepteur et un établissement bancaire et financier (dit « acquéreur »)
 - Qui assurera l'acquisition des transactions, en vue de leur dénouement financier
- Mansit**
- p. 62

CCSF

Les fonctions assurées par un système carte (2)

- L'acquisition
 - ❖ C'est la fonction de collecte des transactions de retrait ou de paiement auprès de l'accepteur en vue de leur dénouement financier
 - ❖ Cette fonction est généralement assurée en France par un établissement bancaire et financier
- La compensation des opérations
 - ❖ Elle vise au dénouement des opérations sur les comptes des acteurs, porteurs et accepteurs, du retrait ou du paiement.
 - ❖ Elle s'exécute
 - entre les teneurs de comptes, généralement la banque du porteur et la banque du commerçant
 - et les acteurs financiers du système : une banque de règlement, le système lui-même, les banques teneurs de comptes



p. 63

CCSF

Les acteurs

- Le porteur de la carte
 - ❖ Il dispose d'un compte auprès d'une banque ;
- L'accepteur de la carte
 - ❖ Généralement un commerçant, qui accepte la carte comme instrument de paiement ;
 - ❖ L'accepteur peut aussi être le gestionnaire d'un automate
 - pour des fonctions de retrait de billets
 - ou de paiement, comme dans les parkings, les stations services,...
- La banque du porteur et la banque de l'accepteur
 - ❖ Elles sont en charge de la gestion des comptes des deux acteurs de la transaction de paiement, cités précédemment
 - ❖ Mais elles peuvent également assurer d'autres fonctions dans le système
- Le système
 - ❖ Soit une fédération de banques et d'établissements financiers
 - ❖ Soit un établissement financier spécifique
 - ❖ Il gère les règles du système carte, et peut assurer tout ou partie des fonctions associées
 - ❖ La répartition des rôles entre les banques et le système, varie d'un système à l'autre



p. 64

CCSF

Système de paiement par carte

● Dans le sens international du terme

- ❖ Un dispositif qui assure, seul ou avec d'autres acteurs, l'ensemble des fonctions nécessaires
 - à la gestion des cartes de paiement (et/ou de retrait),
 - au dénouement financier des transactions associées, entre les acteurs bancaires et financiers
 - de leur collecte au point d'acceptation jusqu'à la compensation
- ❖ Il définit ses propres règles de fonctionnement
- ❖ Il peut assurer, seul ou avec d'autres acteurs,
 - les fonctions d'émission et d'acquisition,
 - des fonctions marketing ou techniques,
 - la lutte contre la fraude et les comportements abusifs,
 - et le dénouement des opérations



p. 65

CCSF

Systèmes à quatre coins et à trois coins

● Système "à quatre coins"

- ❖ Le système n'assure pas seul les fonctions d'émission de la carte et d'acquisition des transactions chez le commerçant
 - Une banque intervient pour l'émission de la carte
 - Et une autre pour l'acquisition des opérations chez le commerçant
- ❖ Le système intervient pour assurer certaines fonctions de régulation de l'instrument
 - C'est notamment le cas du système du GIE CB
- ❖ Il peut également assurer certaines fonctions d'autorisation et/ou de compensation des transactions
 - Cas de Visa et MasterCard au plan transfrontalier ou dans certains pays européens

● Système "à trois coins"

- ❖ Le système assure seul les fonctions d'émission de la carte et d'acquisition des transactions chez le commerçant
- ❖ Il assure seul la gestion du système
- ❖ La banque du porteur et celle du commerçant sont réduites au rôle de teneur de comptes
- ❖ C'est le cas des systèmes de cartes accréditives :
 - Amex, Diners, JCB
- ❖ Ou de cartes privatives



p. 66

CCSF

Annexe 3

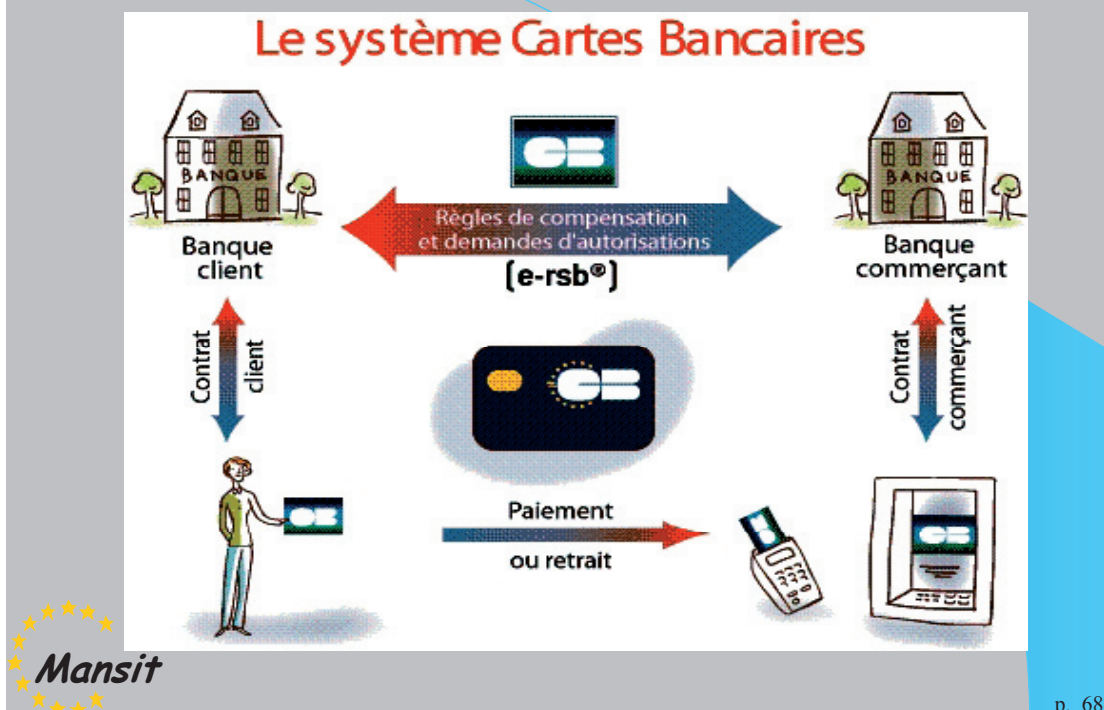
Le « système » des cartes bancaires «CB»



p. 67

CCSF

Le « système » des cartes bancaires «CB»



p. 68

CCSF

Le système des cartes bancaires «CB»

- C'est un « système » interbancaire à quatre coins
 - ❖ Il a été constitué initialement entre les banques françaises
 - Via le GIE des Cartes Bancaires « CB »
 - L'accord d'interbancaire date de 1984
 - Le système a été profondément réorganisé en 1989
 - ❖ Les banques assurent
 - Les fonctions de teneurs de comptes pour les porteurs et les accepteurs
 - les fonctions d'émission et d'acquisition des transactions par carte
- Il a longtemps été considéré en France comme le système « national »
 - ❖ Par son caractère interbancaire
 - ❖ Par son ouverture à toutes les banques installées en France
 - ❖ Et la Banque de France participe en tant qu'observateur à son Comité de Direction
- Mais, le système « CB » constitue désormais le système de référence en France



p. 69

CCSF

Le « système » des cartes bancaires « CB »

- Caractéristiques
 - ❖ une sécurité maîtrisée
 - ❖ un business modèle jugé généralement équitable et sain
 - ❖ des extensions internationales faciles grâce au «co-badging» avec les systèmes internationaux, Visa et MasterCard,
 - ❖ et une large décentralisation de la grande majorité des fonctions
- Au plan technologique : une puce électronique
 - ❖ le système « CB » a choisi dès 1992 d'équiper chaque carte d'une puce électronique
 - ❖ qui en assure la sécurité
 - ❖ Et permet de gérer des données spécifiques par carte et par client



p. 70

CCSF

Le système des cartes bancaires «CB» (2)

- Avec le SEPA, le concept de « système national » disparaît
 - ❖ Il laisse place à des dispositifs concurrents dans la zone économique européenne
- Le système « CB » n'a pas le monopole de l'offre cartes en France
 - ❖ En France, l'offre de cartes de paiement comprend :
 - des cartes interbancaires « CB »
 - des cartes accréditives et des cartes privatives
- Divers systèmes coexistent en France
 - ❖ Les cartes interbancaires sont émises par les banques regroupées au sein du GIE « CB »
 - ❖ Mais, divers systèmes de cartes privatives ou accréditives sont fortement développés en France
- Le système « CB » n'est plus réservé aux banques françaises
 - ❖ C'est une orientation que le « système » CB a anticipé puisqu'il s'est ouvert aux banques de droit étranger dont le siège est hors de France
 - Le GIE des Cartes Bancaires CB regroupe plus de 150 banques, dont près de 40 de droit étranger



p. 71

CCSF

Le système des cartes bancaires «CB» (3)

- La carte bancaire est l'instrument de paiement le plus utilisé en France et en Europe
 - ❖ En 2007, les paiements par carte ont représenté 39,7% des transactions en France, contre 30% dans la zone euro (en 2006)
 - ❖ 82,4 millions de cartes de paiement sont en circulation en France en 2007
(Source : Banque de France)
- Le système « CB » est le premier système opérationnel en France
 - ❖ Emission de 55,7 millions de cartes
 - ❖ Plus de 1,2 million de points d'acceptation
 - dont près de 52.000 distributeurs automatiques de billets
 - ❖ 7,26 milliards de transactions par carte CB (paiements et retraits)
 - dont 5,85 milliards de paiements
 - soit 110 paiements et 25 retraits effectués en moyenne par an et par carte CB
 - Et, en valeur, 300 milliards d'euros de paiements en 2007 avec une carte bancaire CB
 - 30% des dépenses de consommation des ménages en France



(Source : GIE CB Données fin 2007)

p. 72

CCSF

Le « système » des cartes bancaires «CB» (4)

- Le « système CB » est décentralisé
 - ❖ Il définit les règles opérationnelles du paiement par carte entre les divers acteurs
 - ❖ Mais, les fonctions commerciales sont dévolues aux banques
 - ❖ Les fonctions de traitement communautaires sont traitées par ailleurs
 - la fonction de compensation est assurée par le système STET
 - qui assure également la compensation de tous les autres instruments de paiement
 - le réseau de transport des autorisations des opérations de retrait et de paiement par carte, l'e-RSB
 - Il est destiné à être filialisé comme le sont déjà d'autres activités techniques
 - ❖ Dès lors, il ne constitue donc pas un « système » complet au sens international du terme
 - Le « système CB » se distingue ainsi de la plupart des autres systèmes présents en Europe
- Le système « CB » n'est pas internationalisé
 - ❖ Il est prolongé hors de France par les systèmes internationaux, Visa et MasterCard
 - Via les accords d'acceptation « croisés » de 1985
- Au plan technologique, le système « CB » a choisi dès 1992 d'équiper chaque carte d'une puce électronique
 - ❖ Qui en assure la sécurité et permet de gérer des données spécifiques par carte et par client



p. 73

CCSF

Les autres systèmes

- Les systèmes internationaux à quatre coins : Visa et MasterCard
 - ❖ Ils sont présents par leurs filiales
 - constituées pour MasterCard par le rachat de la société Europay France
 - et pour Visa Europe par le bureau de Visa Europe à Paris
 - Mais, Visa Europe est aujourd'hui engagé dans une opération de fusion avec la SAS Carte Bleue.
 - ❖ Ces systèmes n'assurent pas à ce jour en France de fonctions d'émission et d'acquisition, du fait des accords avec les banques françaises
- Les systèmes de cartes accréditives ou privatives
 - ❖ Ce sont des systèmes internationaux ou nationaux
 - de cartes accréditives spécialisées
 - de cartes de crédit émises par des établissements financiers spécialisées, filiales de banques ou de certains grands commerces,
 - et de cartes privatives de grands commerces adossées à des sociétés de crédit
- Le système de compensation : STET
 - ❖ STET est une société interbancaire
 - ❖ Elle est détenue par six banques françaises
 - ❖ Elle assure des fonctions de compensation des moyens de paiement
 - ❖ Et pour la carte, l'intégralité de la compensation des transactions de paiement par carte France sur France
 - ❖ Le GSIT (Groupement pour un Système Interbancaire de Télécompensation) a disparu à la fin 2008.



p. 74

Baromètre du surendettement à fin juin 2009

Le nombre total de dossiers déposés auprès des secrétariats des commissions de surendettement de juillet 2004 à juin 2009 s'est élevé à plus de 937 000, soit en moyenne à 187 500 par an. Sur douze mois glissants, le nombre de dossiers déposés est en hausse de 13 %. En données cumulées depuis le début de l'année 2009, le nombre de dépôts s'inscrit en hausse de 17 % par rapport à la période correspondante de l'exercice précédent.

Depuis juillet 2004, plus de 793 000 dossiers ont été déclarés éligibles aux procédures légales de traitement du surendettement, c'est-à-dire ont été considérés comme présentant un niveau d'endettement manifestement excessif au regard des capacités de remboursement des ménages considérés. Sur la même période, près de 454 000 plans conventionnels de règlement ont pu être conclus entre les débiteurs et leurs créanciers, tandis que, dans les cas où aucune solution amiable n'a pu être trouvée, plus de 158 000 recommandations ont été homologuées par les autorités judiciaires. Plus de 136 000 dossiers ont été orientés vers la procédure de rétablissement personnel avec l'accord des débiteurs concernés ; sur les douze derniers mois, les orientations vers cette procédure représentent environ 22 % des dossiers recevables.

Au total, le nombre de ménages en cours de « désendettement », c'est-à-dire ayant bénéficié ou étant sur le point de bénéficier d'une mesure destinée à remédier à leur état de surendettement, peut être évalué à environ 738 000 à la fin du mois de juin 2009.

L'endettement moyen par dossier est, à fin juin 2009, de l'ordre de 40 500 euros. L'endettement résultant de crédits immobiliers, présents dans 9 % des dossiers, est, en moyenne dans ces dossiers, d'environ 85 300 euros. S'agissant des crédits à court terme, les montants moyens des engagements des surendettés s'élèvent à :

- 17 800 euros pour les crédits assortis d'une échéance (prêts personnels, crédits affectés...), qui figurent dans 53 % des dossiers,
- 20 300 euros pour les crédits non assortis d'une échéance (crédits non affectés, renouvelables ou permanents, réserves de crédits...), présents dans 86 % des dossiers.

juillet 2009

T1 Flux d'entrée et de sortie des dossiers de surendettement au cours des cinq dernières années

(en unités)

	De juillet 2004 à juin 2005	De juillet 2005 à juin 2006	De juillet 2006 à juin 2007	De juillet 2007 à juin 2008	De juillet 2008 à juin 2009	Total à fin juin 2009
Entrées						
Dossiers déposés	181 044	184 427	184 387	182 341	205 297	937 496
Dossiers recevables	153 326	160 111	153 463	156 935	169 650	793 485
Sorties						
Plans conventionnels conclus	93 605	98 405	86 448	86 718	88 313	453 489
Clôtures de procédure (après décision de recevabilité)	6 213	5 932	5 669	4 577	3 729	26 120
Recommandations élaborées par les commissions et homologuées par les juges	29 420	29 759	28 046	35 261	35 841	158 327
Décisions d'orientation vers la PRP acceptées par les débiteurs	20 490	21 505	26 377	29 954	37 708	136 034

Source : Banque de France

T2 Nombre de ménages en situation de désendettement

(en unités)

2008						2009					
juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	janvier	février	mars	avril	mai	juin
712 491	704 879	702 561	705 672	706 995	709 485	712 486	718 587	726 282	731 602	734 577	738 461

Source : Banque de France – FICP

T3 Évolution récente de l'activité des commissions de surendettement

(en unités)

	2008					
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Dossiers déposés	15 556	11 664	14 143	17 972	15 525	17 146
<i>dont redépôts</i>	6 290	4 557	5 734	7 019	6 003	6 282
Dossiers irrecevables	1 209	1 070	1 121	1 227	1 104	1 201
Décisions d'orientation des commissions vers la PRP	3 032	2 701	2 911	3 264	2 940	3 376
Phase amiable						
Plans conventionnels conclus	8 041	6 801	8 290	8 346	6 984	8 267
Constats de non-accord	3 813	3 183	3 880	4 012	3 570	4 101
Clôtures	1 732	1 520	1 656	1 711	1 441	1 717
Phase de recommandation						
Demandes d'ouverture (hors réexamen)	3 147	2 685	3 407	3 483	2 814	3 293
Recommandations élaborées	3 444	3 105	4 019	3 741	3 361	4 030
Recommandations homologuées	3 316	1 951	3 862	4 070	2 495	3 056
Recommandations combinant les articles L. 331-7 et L. 331-7-1	766	750	972	917	806	1 028
Dossiers en instance ou en cours de traitement par les commissions	66 301	63 455	59 857	59 886	59 750	58 843
Procédure de rétablissement personnel						
Nombre de dossiers transmis aux juges par les commissions	3 173	2 399	3 139	3 108	2 713	3 436

Source : Banque de France

T4 Montant moyen des encours par dossier (a)

(en euros)

	2008					
	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Endettement moyen par dossier	35 083	35 912	35 931	37 213	37 449	38 484
Prêts immobiliers	66 686	67 370	70 892	71 370	72 593	76 914
Crédits assortis d'une échéance	16 389	16 840	16 666	17 041	17 164	17 576
Crédits non assortis d'une échéance	18 991	19 305	19 176	19 554	19 562	19 861

Note : les données relatives aux charges courantes ne sont actuellement pas disponibles

(a) Montant moyen pour les dossiers comportant un prêt ou une dette de cette catégorie

(b) Pourcentage de dossiers concernés pour les trois derniers mois

Source : Banque de France

	2009					
	janvier	février	mars	avril	mai	juin
Dossiers déposés	16 216	20 225	21 747	19 638	16 229	19 236
<i>dont redépôts</i>	6 122	7 394	7 950	7 037	5 960	7 325
Dossiers irrecevables	1 038	1 231	1 328	1 280	1 052	1 333
Décisions d'orientation des commissions vers la PRP	2 857	3 414	3 796	3 637	3 232	4 268
Phase amiable						
Plans conventionnels conclus	5 774	6 837	7 351	7 030	6 233	8 359
Constats de non-accord	3 236	3 424	3 619	3 916	3 684	4 378
Clôtures	1 259	1 428	1 699	1 597	1 554	1 858
Phase de recommandation						
Demandes d'ouverture (hors réexamen)	3 362	2 949	3 313	3 065	3 130	3 898
Recommandations élaborées	2 966	3 494	3 525	3 317	3 195	3 964
Recommandations homologuées	2 811	2 712	3 216	2 812	2 351	3 189
Recommandations combinant les articles L. 331-7 et L. 331-7-1	767	893	903	894	852	1 076
Dossiers en instance ou en cours de traitement par les commissions	62 535	67 423	72 454	77 590	78 985	78 558
Procédure de rétablissement personnel						
Nombre de dossiers transmis aux juges par les commissions	2 691	3 014	3 646	3 456	3 090	3 843

	janvier	février	mars	2009 avril	mai	juin	
						Montant	% (b)
Endettement moyen par dossier	38 847	39 202	39 529	40 129	40 399	40 530	
Prêts immobiliers	77 621	79 163	80 205	82 263	84 279	85 316	9
Crédits assortis d'une échéance	17 771	17 629	17 593	17 898	18 005	17 792	53
Crédits non assortis d'une échéance	19 759	19 888	19 942	19 912	20 175	20 301	86

La réforme du crédit à la consommation

**Communiqué de presse du 11 décembre 2008 de Madame Christine LAGARDE, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, et de Monsieur Martin HIRSCH, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté :
« Crédit à la consommation : Christine LAGARDE et Martin HIRSCH lancent la réforme avec les parlementaires »**

Paris, le 11 décembre 2008

Christine LAGARDE, ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et Martin HIRSCH, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté ont tenu ce jour une réunion à Bercy avec des Parlementaires de la majorité et de l'opposition sur le crédit à la consommation. Cette réunion marque le début d'un travail de concertation destiné à préparer une réforme du crédit à la consommation qui s'inscrira dans le cadre de la directive européenne du même nom. Le Gouvernement présentera un projet de loi d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2009.

Christine LAGARDE a réaffirmé l'importance que le Gouvernement attache au développement du crédit qui est un instrument utile et nécessaire pour les ménages. Le crédit à la consommation a un rôle à jouer dans ce domaine.

Christine LAGARDE et Martin HIRSCH ont souligné l'importance d'une distribution responsable du crédit et d'une meilleure prévention du surendettement. L'objectif du Gouvernement est donc « plus de crédit, mais un crédit plus responsable ».

La transposition en droit français de la directive sur le crédit à la consommation sera l'occasion de refonder le droit applicable au crédit à la consommation à partir notamment des travaux conduits par le Comité consultatif du secteur financier, dont le Président a remis à Christine LAGARDE le rapport d'étude et de propositions sur le crédit renouvelable qu'elle avait demandé début 2008.

Christine LAGARDE et Martin HIRSCH ont présenté les premières orientations de travail, pour certaines inspirées des propositions du Sénateur MARINI, qui feront l'objet d'une large concertation dans les prochaines semaines :

- mettre un terme aux pratiques trop agressives en matière de publicité et restreindre les sollicitations trop pressantes sur les consommateurs ;
- renforcer la responsabilité des acteurs – prêteurs et emprunteurs – en insérant dans la loi – comme le prévoit la directive européenne sur le crédit à la consommation – un devoir d'explication et l'obligation d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur ;
- permettre une distribution plus responsable du crédit sur le lieu de vente en créant une nouvelle fiche d'information qui sera remise au consommateur dès l'entrée en contact pour tout crédit à la consommation. Cette fiche servira de support au dialogue entre le distributeur et le consommateur ;
- améliorer les caractéristiques des crédits distribués en imposant un amortissement minimum du capital ;
- lancer une réflexion sur le mode de fixation du taux d'usure – dont le manque de cohérence est souvent souligné – en confiant une mission à l'Inspection générale des Finances et à l'Inspection générale des Affaires sociales qui rendra ses conclusions début 2009, afin de favoriser l'accès des ménages les plus modestes à une offre de crédit plus large que le seul crédit renouvelable, en permettant le développement du prêt personnel pour des montants moins élevés et le microcrédit social.

Afin de mieux encadrer les rachats de crédit, Christine LAGARDE et Martin HIRSCH ont souhaité que des normes professionnelles viennent renforcer l'information des consommateurs et améliorer les pratiques. Ils ont également souhaité que les réseaux bancaires fassent des propositions pour développer une offre commerciale de rachat de crédit destinée à aider les ménages à mieux gérer leur endettement.

Les modalités d'intervention des pouvoirs publics pour renforcer les régulations du secteur – recours à la loi ou définition de normes professionnelles contrôlées par les autorités responsables, notamment au regard des exigences de la directive européenne – seront arrêtées en même temps que les dispositions de fond au vu de l'avancée des différents chantiers.

Par ailleurs Christine LAGARDE et Martin HIRSCH travailleront avec Rachida DATI, Garde des Sceaux, Ministre de la Justice, sur les orientations d'une réforme des procédures de traitement du surendettement.

Ces propositions du Gouvernement ont pour objet de conduire au développement du crédit responsable au bénéfice des consommateurs. C'est dans cet esprit que Christine LAGARDE et Martin HIRSCH mèneront des concertations avec l'ensemble des parties prenantes pour préparer la réforme.

Dossier de synthèse du rapport du Cabinet Athling Management pour le compte du CCSF
présenté le 11 décembre 2008 à la demande de Madame Lagarde :
« Pour un développement du crédit renouvelable en France »



La réforme de l'hypothèque

Quelles conséquences
pour les acteurs bancaires ou financiers ?
Verra-t-on de nouvelles alliances et partenariats ?

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)

*Dossier de synthèse présenté le 11 décembre 2008
à la demande de Madame Christine Lagarde,
ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi*

© Athling Management 2008 - Tous droits réservés



L'ensemble des acteurs concernés a été associé aux travaux

- **Plus de 150 entretiens ou sessions de travail** ont été menés en trois mois et demi. **72 entités différentes** ont été consultées :
 - 23 établissements de crédit, soit plus de 97% du marché total du crédit renouvelable en France,
 - 12 associations de consommateurs et associations humanitaires,
 - 22 entreprises du Commerce et de la Distribution,
 - 15 organismes représentant les pouvoirs publics, les syndicats des établissements de crédit, des élus.
- **Les études qualitatives et quantitatives ont été réalisées à partir de deux questionnaires détaillés et de documents récupérés auprès des prêteurs :**
 - Un questionnaire qui précisait les termes de référence de l'étude et qui a permis de collecter les documents communiqués par les prêteurs.
 - Un questionnaire détaillé qui a permis de collecter l'ensemble des données d'activité des prêteurs.
 - Une étude de 28 supports publicitaires (presse TV), de 22 offres préalables de crédit, de 45 processus de demandes de crédit renouvelable, et de 18 relevés mensuels

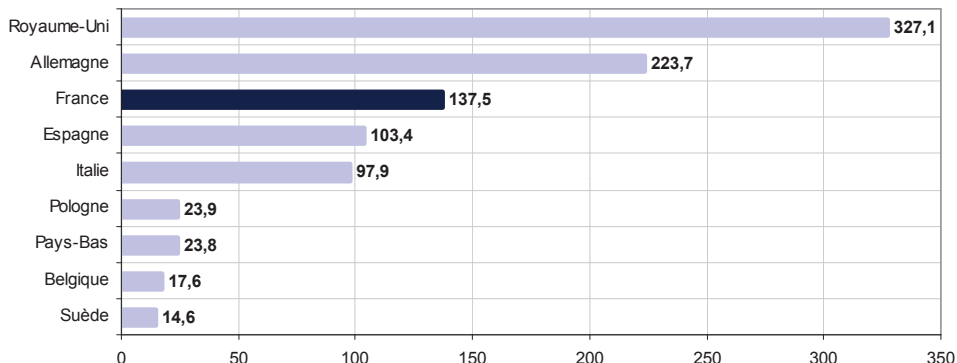
Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 2



Un marché européen du crédit à la consommation de **1.140 milliards d'euros d'encours à fin 2007**

> Chiffres 2007
> Montants exprimés en milliards d'euros
> Sources : Banques centrales



- **La France représente 12% du marché européen du crédit à la consommation.**

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 3



Le nombre de comptes de crédit renouvelable en France à fin 2007

Une définition du crédit renouvelable

"Le crédit renouvelable est un crédit à la consommation mis à la disposition de l'emprunteur et qui se renouvelle, dans la limite du plafond fixé, au fil des remboursements."

- **43,2 millions** de comptes de crédit renouvelable.
- **20 millions** de comptes de crédit renouvelable actifs.
- **8 à 9% des ménages français** déclarent rembourser un crédit renouvelable.
- **86% des comptes de crédit renouvelable ouverts en 2007 sont associés à une carte.** Notons la montée en puissance des cartes bancaires avec le développement récent des offres des banques.
- **68% des comptes de crédit renouvelable ouverts depuis plus de 3 ans.**
- **La loi Chatel a conduit à la fermeture en 2007 de 2,5 millions de comptes de crédit renouvelable inactifs depuis plus de 3 ans.**

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

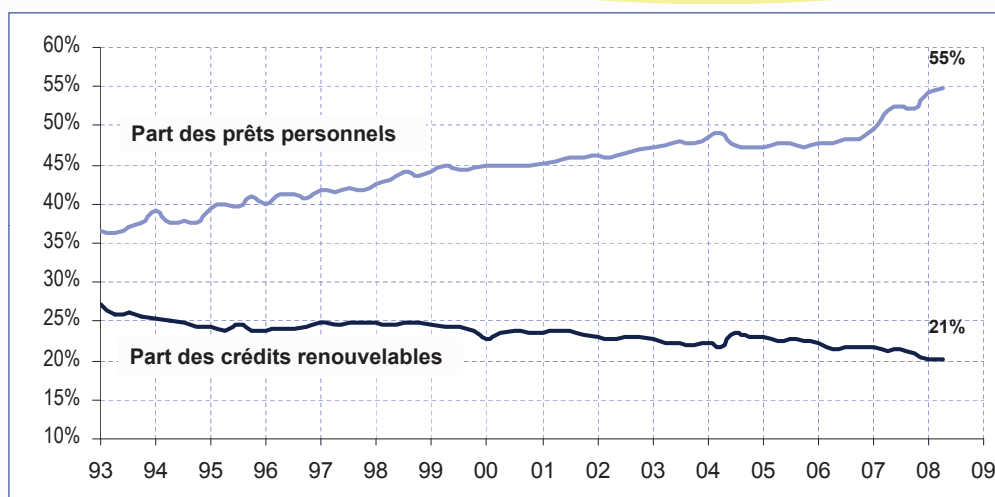
Page 4



Le crédit renouvelable : un produit en perte de vitesse

> Banque de France, Commission bancaire, Calcul Asterès

Encours bruts à fin 2007 = 32,7 Mds€
Production 2007 = 20,1 Mds€



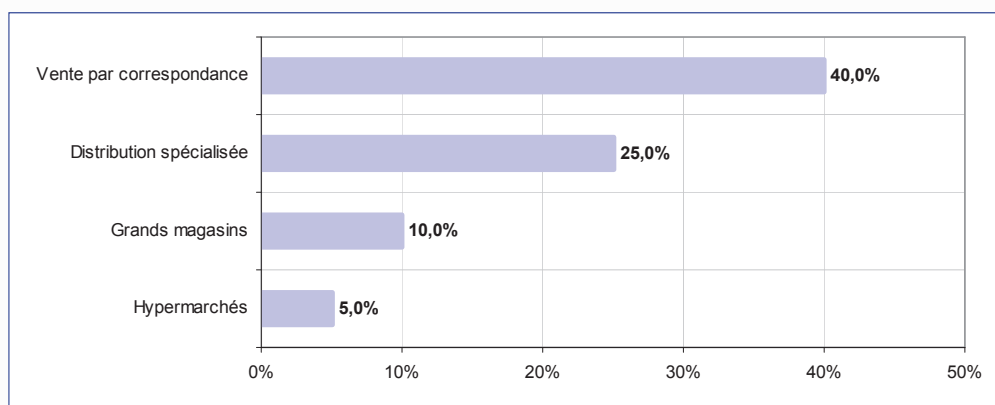
Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 5



L'importance du crédit renouvelable pour certains secteurs d'activité (en % du chiffre d'affaires)

> Chiffres 2007
> Sources : Entreprises du Commerce et de la Distribution, Etablissements de crédit



- 54% des comptes de crédit renouvelables ouverts en 2007 l'ont été sur le lieu de vente.

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 6



L'utilisation des crédits renouvelables en 2007

- **52% des plafonds accordés** sont inférieurs à 1 500 €.
- **81% des tirages** sont inférieures à 250 €.
- **L'encours moyen** est de **1 500 €**.
- **Le taux d'ouverture** de comptes de crédit renouvelable par rapport aux demandes est de **55%**.

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 7



Les taux d'intérêt en 2007

Les taux d'intérêt contractuels

- **43%** des taux d'intérêt contractuels sont supérieurs à 19%
- **46%** des taux d'intérêt contractuels sont compris entre 16 et 19%
- **11%** des taux d'intérêt contractuels sont inférieurs à 16%

Les taux d'intérêt moyens facturés

- Taux d'intérêt moyens facturés en 2007
 - Banques : **14,80%**
 - Etablissements de crédit spécialisés : **15,92%**

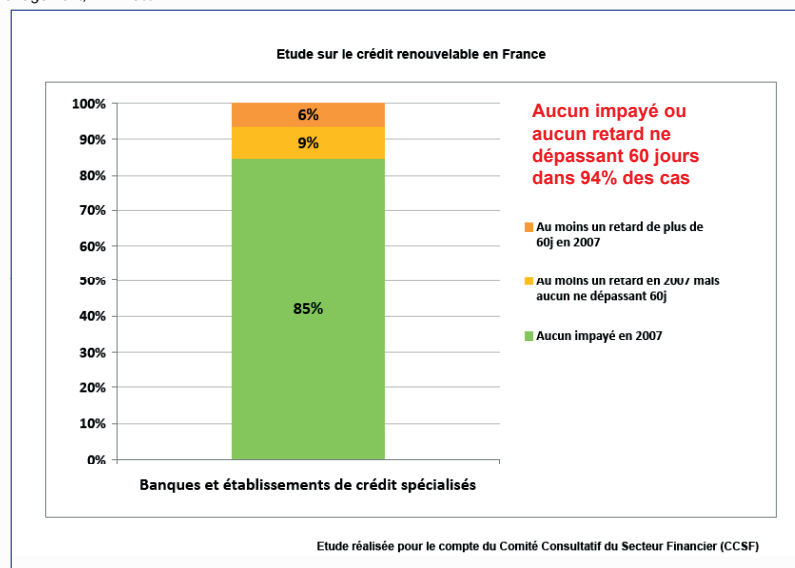
Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 8



Les impayés sur les comptes de crédit renouvelable en 2007

> Chiffres 2007
> Analyses Athling Management, IR = 43%



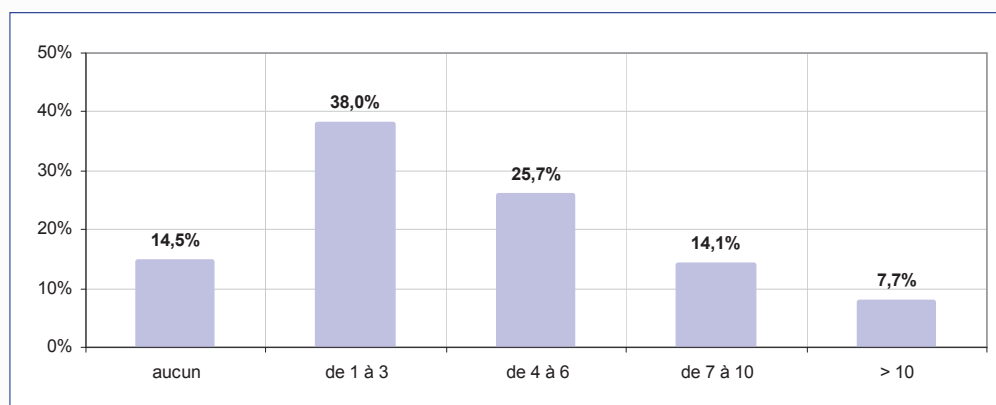
Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 9



Le nombre de comptes de crédit renouvelable par dossier de surendettement

> Chiffres 2007
> Banque de France



- Une moyenne de **5 comptes de crédit renouvelable** par dossier de surendettement

Rapport sur le crédit renouvelable réalisé par Athling Management pour le CCSF
© Athling Management 2008 - Tous droits réservés

Page 10



La publicité : des pratiques trop agressives sur certains supports

- **La réglementation est respectée** : les mentions légales sont présentes.
- **Des termes différents utilisés pour désigner des notions identiques.**
- **Peu d'informations sur le fonctionnement du crédit renouvelable.**
- **Possibilité très réduite de comparer sur un même média des offres financières de prêteurs différents.**
- **Des publicités parfois illisibles** (conditions tarifaires parfois au même niveau que les mentions légales du prêteur, caractères blancs sur fond orange ou vert pâle, ou noir sur fond marron rendant difficiles la lecture de ces informations).
- **Des sollicitations parfois ressenties comme excessives.**



Les relevés mensuels

Commentaires suite à l'analyse de 18 relevés mensuels

- Une lecture des relevés mensuels **pas toujours immédiate et rendue complexe** par le nombre d'informations devant y figurer, et ce, même si plus de la moitié des établissements associent aux relevés des guides de lecture.
- **Peu (ou pas) d'éléments d'explication** pour comprendre le fonctionnement de son crédit et savoir où il en est.

La réforme de l'information des emprunteurs relative à l'inscription au FICP

Présentation du modèle de courrier sur l'information préalable donnée au client avant son inscription au FICP (modèle n°1)

COORDONNÉES DE L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

Coordonnées du débiteur

Projet révisé à la suite de la réunion du 20 mai 2009 – Modèle n°1

Références du dossier de crédit

À _____, le _____

Objet : Information préalable d'inscription au FICP par l'établissement de crédit

Madame, Monsieur,

Malgré nos relances, nous constatons à ce jour un incident de paiement caractérisé dans le remboursement de votre crédit. Il est constitué par¹ :

[à personnaliser par les établissements de crédit en fonction du cas concerné. Les références précises du dossier devront être mentionnées (montant par exemple).

- ☐ un défaut de paiement correspondant au montant de deux échéances, pour un crédit remboursable mensuellement ;
- ☐ un retard de paiement dépassant 60 jours, pour un crédit remboursable selon des échéances autres que mensuelles ;
- ☐ un retard de paiement d'au moins 500 euros, 60 jours après une mise en demeure, restée sans effet, pour un crédit sans échéances échelonnées (découvert) ;
- ☐ un défaut de paiement pour lequel nous avons engagé une procédure judiciaire ou prononcé la déchéance du terme du crédit après une mise en demeure restée sans effet.]

Votre situation doit être régularisée auprès de notre établissement avant l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de ce courrier.

En l'absence d'une telle régularisation ou à défaut d'un accord amiable avec notre établissement, vous serez informé(e) par écrit de votre inscription, pour une durée de 5 ans, au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) dont la gestion est assurée par la Banque de France en application de l'article L.333-4 du *Code de la consommation*.

Vous aurez, néanmoins, encore la possibilité de régulariser votre situation à tout moment, en procédant au remboursement des sommes dues à notre établissement. Dans ce cas, nous transmettrons directement à la Banque de France la demande de radiation de votre inscription au FICP au titre de cet incident de paiement caractérisé.

Enfin, nous appelons votre attention sur le risque que peut entraîner votre inscription au FICP, fichier qui a pour finalité l'information des établissements de crédit dans le cadre de l'octroi et de la gestion des crédits (à compléter et à revoir en reprenant les termes de la loi sur le crédit à la consommation lors de son adoption définitive par le Parlement).

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le service recouvrement

¹ Article 3 du règlement CRBF n° 90-05 relatif au FICP

**Présentation du modèle de courrier sur l'information
au moment de l'inscription au FICP (modèle n°2)**

COORDONNÉES DE L'ÉTABLISSEMENT DE CRÉDIT

Coordonnées du débiteur

Projet révisé à la suite de la réunion du 20 mai 2009 – Modèle n°2

Références du dossier

À , le

Objet : Information de l'inscription au FICP

Madame, Monsieur,

Vous avez été informé(e) par lettre [du \(référence au courrier d'information préalable\)](#) de la nécessité de régulariser l'incident de paiement caractérisé relatif au remboursement de votre crédit, référencé ci-dessous :
.....*référence du crédit*.....

Or, à ce jour, votre situation n'est toujours pas régularisée.

En conséquence, nous vous informons que nous venons de procéder, au titre de cet incident de paiement caractérisé, à votre inscription au fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) géré par la Banque de France, conformément aux dispositions de l'article L.333-4 du *Code de la consommation*.

Nous avons communiqué à la Banque de France les informations suivantes vous concernant :

- noms de naissance et marital :
- prénoms :
- date de naissance :
- code géographique du lieu de naissance² :
- lieu de naissance³ :
- nature du crédit :
- date de référence de l'incident :

Vous pouvez demander, auprès de notre établissement, la rectification des informations que nous avons déclarées à la Banque de France et qui se révéleraient erronées. Nous lui transmettons les corrections à apporter. [\(mention possible à insérer sur le dispositif de traitement des réclamations\)](#)

Nous vous précisons qu'en l'absence de régularisation, la durée de cette inscription est de 5 ans.

Vous pouvez à tout moment régulariser cet incident de paiement en remboursant l'intégralité des sommes dues auprès de notre établissement dont les coordonnées sont précisées ci-dessous qui transmettra à la Banque de France la demande de suppression de cette inscription au FICP :

.....
.....
.....

² Code de département pour les personnes nées en France, code ISO du pays de naissance pour les personnes nées à l'étranger

³ Code commune pour les personnes nées France, localités de naissance pour les personnes nées à l'étranger

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès à l'ensemble des données à caractère personnel vous concernant qui sont enregistrées au FICP. Vous pouvez exercer ce droit par courrier (Banque de France FICP 86067 Poitiers Cedex 9) ou auprès des implantations de la Banque de France ouvertes au public (www.banque-france.fr). Dans les deux cas, vous devrez justifier de votre identité au moyen d'une pièce d'identité officielle revêtue de votre signature et comportant votre photographie.

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Le service recouvrement

Dépliant d'information sur les services de paiement

Un cadre harmonisé pour faciliter les paiements en Europe

Un cadre juridique unique en Europe ¹

Le contexte : La directive européenne sur les services de paiement, intégrée en droit français depuis le 1^{er} novembre 2009, harmonise les règles applicables aux paiements dans tous les pays de l'Europe, qu'il s'agisse des obligations d'information de la clientèle ou des conditions d'exécution des paiements. Ce texte permet à de nouveaux acteurs autres que les banques, les « établissements de paiement », de proposer des services de paiement.

Depuis le 1^{er} novembre 2009, les consommateurs, les entreprises, les commerçants et les administrations peuvent effectuer leurs paiements en euros ou autres devises de l'Espace économique européen dans les mêmes conditions partout en Europe ¹, aussi facilement que dans leur pays, à partir d'un compte de paiement.

► Qu'est-ce qu'un compte de paiement ?

Il s'agit du compte que vous détenez et utilisez pour réaliser l'exécution d'opérations de paiement :

- votre compte de dépôt à vue dans votre banque actuelle, lequel vous permet d'accéder également à l'ensemble des autres services de la banque ;
- un compte que vous pouvez ouvrir auprès d'un établissement de paiement et qui peut seulement être utilisé pour la réalisation de vos opérations de paiement.

► Qu'est-ce qu'une opération de paiement ?

Une opération de paiement consiste à verser, transférer ou retirer des fonds à la demande du payeur ou du bénéficiaire.

► Qu'est-ce qu'un établissement de paiement ?

C'est un établissement non bancaire, qui peut offrir des services de paiement aux côtés des banques. Il est soumis à des règles d'agrément, de contrôle et de médiation donnant aux clients toutes les garanties et protections nécessaires. Les banques ² et les établissements de paiement forment les prestataires de services de paiement (PSP).

¹ Par Europe, on entend l'Espace économique européen qui comprend les 27 pays de l'Union européenne, ainsi que le Liechtenstein, la Norvège et l'Islande.

² Par banque, on entend tous les établissements de crédit agréés en qualité de banques, sociétés financières, banques mutualistes ou coopératives, caisses de Crédit municipal ou institutions financières spécialisées (article L.511-9 du Code monétaire et financier).

► Qu'est-ce qu'un service de paiement ?

Il s'agit d'un service permettant l'exécution d'opérations de paiement par carte, par virement, par prélèvement ou encore par le biais d'un dispositif de télécommunication, numérique ou informatique (Internet et téléphone) à partir d'un compte de paiement. Les versements et retraits d'espèces sur ce même type de compte sont également un service de paiement.

Attention ! Ne sont pas concernés les paiements en espèces, par chèque, par billet à ordre et par mandat postal.

Sur le plan technique, certains instruments de paiement français seront progressivement remplacés par une gamme unique d'instruments de paiement européens en euros développés dans le cadre du projet SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) : le virement SEPA (depuis janvier 2008), le prélèvement SEPA (à partir de novembre 2010) et la carte de paiement.

La protection des utilisateurs renforcée au niveau européen

Une obligation d'information harmonisée

► **Un contrat obligatoire :** pour réaliser des opérations de paiement, vous devez nécessairement avoir signé auprès d'un prestataire de services de paiement (PSP) :

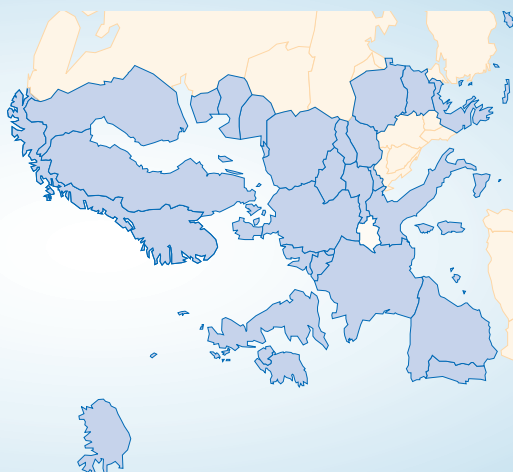
- soit une convention de compte de dépôt avec une banque ;
- soit un contrat-cadre de services de paiement avec un établissement de paiement.

À retenir : à partir du 1^{er} novembre 2009, les nouvelles dispositions européennes s'appliquent à toutes les conventions de compte de dépôt, même à celles signées avant le 1^{er} novembre 2009, ainsi qu'à tous les contrats-cadres de services de paiement. Une mise en conformité de toutes les conventions de compte de dépôt est prévue d'ici au 30 mai 2010.

► **Avant la réalisation d'une opération de paiement :** vous devez être informé sur le prestataire, le délai d'exécution de l'opération, les informations à fournir pour permettre sa réalisation, les frais à payer...

► **Après l'exécution des paiements :** votre prestataire doit vous fournir gratuitement un certain nombre d'informations sur les opérations réalisées (la référence, le montant et les frais imputés). Vous pouvez demander à recevoir ces informations une fois par mois sous la forme d'un relevé de compte (papier ou électronique).

**DES PAIEMENTS
SIMPLES, RAPIDES ET
EN TOUTE SÉCURITÉ
DANS TOUTE L'EUROPE**



► Comment modifier ou résilier le contrat-cadre ou la convention de compte ?

Toute modification par le prestataire, y compris tarifaire, doit vous être communiquée au moins 2 mois avant sa date d'entrée en vigueur ;

Vous avez le droit de **résilier votre contrat** sans frais au-delà de 12 mois ou si vous refusez les modifications proposées par votre prestataire.

Les délais d'exécution des opérations de paiement raccourcis

Un délai d'un **jour ouvrable maximum** est fixé pour l'exécution des paiements en euros, délai entre la réception de l'ordre de paiement par le PSP du payeur et la réception des fonds par le PSP du bénéficiaire, qui doit mettre immédiatement les fonds à disposition du bénéficiaire.

Attention ! Jusqu'au 1^{er} janvier 2012, le délai peut aller jusqu'à 3 jours ouvrables³. Pour les opérations dans une devise de l'Europe autre que l'euro, les délais peuvent aller jusqu'à 4 jours ouvrables.

L'irrévocabilité d'un ordre de paiement maintenu

De quoi s'agit-il ? Une fois que vous avez donné l'ordre de paiement à votre PSP, cet ordre a acquis un caractère définitif. Vous n'êtes plus autorisé à revenir sur cet ordre de paiement ni sur le consentement donné à son exécution.

Pour les cartes bancaires, l'ordre, comme auparavant, est irrévocable dès lors que vous l'avez transmis au bénéficiaire (par exemple, au commerçant avec la frappe du code confidentiel).

Pour les prélèvements, l'irrévocabilité prend effet la veille du jour où les fonds doivent être transférés (par exemple, pour un prélèvement le 15 du mois, vous ne pouvez plus l'annuler après le 14 en fin de journée).

Pour les virements, l'ordre devient irrévocable à partir du moment où il a été reçu par votre PSP et, si vous êtes convenus d'un virement différé, au plus tard la veille du jour prévu pour l'exécution du virement.

Un droit à contestation possible

► **Pour des opérations réalisées sans votre accord**, vous devez les signaler sans tarder à votre PSP. Le délai de contestation est de 13 mois maximum à compter du débit en compte de l'opération. Passé ce délai, cela ne sera plus possible.

Après signalement, vous serez alors intégralement et immédiatement remboursé sans frais du montant de l'opération de paiement non autorisée.

Nouveauté : En cas de contestation pour une opération non autorisée ou mal exécutée, c'est désormais au PSP de prouver qu'il n'a pas commis une erreur ou que l'opération avait été valablement autorisée.

Cas particulier : pour les opérations réalisées avec un instrument doté d'un dispositif de sécurité personnalisé (carte avec code secret par exemple)

Avant la notification de la perte ou du vol à votre PSP, vous pourrez supporter jusqu'à 150 euros de franchise dans le cas d'opérations non autorisées si le dispositif de sécurité personnalisé a été utilisé.

En revanche, si le dispositif de sécurité n'a pas été utilisé, ou si l'instrument de paiement a été contrefait ou détourné, votre responsabilité n'est pas engagée.

Après notification de la perte, du vol, du détournement ou de la contrefaçon à votre PSP, votre responsabilité n'est plus engagée.

► **Pour des opérations réalisées avec votre accord⁴**, mais pour lesquelles le montant exact du paiement n'est pas connu à l'avance et si ce montant dépasse celui auquel vous pourriez raisonnablement vous attendre, vous disposez d'un délai de **8 semaines** à compter du débit en compte pour demander à votre PSP le remboursement du montant débité.

Votre PSP doit, dans les 10 jours suivant votre réclamation, soit rembourser l'opération en question, soit justifier son refus de rembourser.

Pour plus d'information

Vous pouvez consulter :

► **les textes relatifs aux services de paiement sur le site** <http://www.legifrance.gouv.fr/> :

- la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement
- l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement
- le décret n° 2009-934 du 29 juillet 2009 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2009-866 du 15 juillet 2009 relative aux conditions régissant la fourniture de services de paiement et portant création des établissements de paiement
- l'arrêté du 29 juillet 2009 relatif aux relations entre les prestataires de services de paiement et leurs clients en matière d'obligations d'information des utilisateurs de services de paiement et précisant les principales stipulations devant figurer dans les conventions de compte de dépôt et les contrats-cadres de services de paiement
- l'arrêté du 29 juillet 2009 portant application des articles L. 312-1-1 et L. 314-13 du Code monétaire et financier fixant les modalités d'information de la clientèle et du public sur les conditions générales et tarifaires applicables aux opérations relatives à la gestion d'un compte de dépôt ou d'un compte de paiement tenu par un établissement de paiement

► **la liste des prestataires de services de paiement agréés** accessible sur le site :

- www.ceccci.org

► **les sites suivants :**

- www.banque-france.fr/ccsf/
- www.lescielsdelabanque.com
- www.fbf.fr
- www.europeanpaymentscouncil.eu
- www.sepafrance.fr
- www.banque-france.fr

Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre prestataire de services de paiement.

Conception graphique : Banque de France



4 Sauf pour les opérations réalisées par virement

3 Ces délais peuvent être prolongés d'un jour ouvrable supplémentaire pour les opérations de paiement réalisées sur support papier.

Liste des publications et des thèmes abordés dans les rapports annuels du CCSF

PUBLICATIONS DU CCSF, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE (Tarifs 2009)	Périodicité	Prix HT en euros	Taux de TVA	Prix TTC en euros
Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier Rapport 2008-2009 – édition 2009 Rapport 2007-2008 – édition 2008 Rapport 2006 – édition 2007 Rapport 2005 – édition 2006	Annuelle	Gratuit *		Gratuit *
Rapports des groupes de travail du Comité consultatif Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 Édition et mise en vente par la Documentation française				10,00
Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs Les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (à paraître)		14,22	5,50	15,00
Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008		14,22	5,50	15,00
Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008		14,22	5,50	15,00
La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006		14,22	5,50	15,00
La médiation financière – Décembre 2005		14,22	5,50	15,00
L'endettement des ménages européens – Août 2005		14,22	5,50	15,00

COMMANDES		CONSULTATION ET VENTE AU NUMÉRO
Mode de règlement	Commandes par correspondance	BANQUE DE FRANCE Pôle relations avec le public 48, rue Croix des Petits Champs 75001 Paris Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30
Chèque bancaire ou postal à l'ordre de : « Banque de France – Publications »	BANQUE DE FRANCE Code courrier : 07-1397 Pôle relations avec le public 75049 Paris Cedex 01	
Téléphone : 01 42 92 39 08 – Télécopie : 01 42 92 39 40		

Pour les autres publications diffusées par la Banque de France (Pôle relations avec le public),
se reporter au catalogue des publications accessible à partir du site Internet :

<http://inbdf/fr/publications/catalogue/catalogue.htm>

* Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (Téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://www.banque-france.fr/ccsf/fr/index.htm> ou <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Assurances	
Assurance automobile (primes, « <i>pay as you drive</i> », bilan annuel de la sécurité routière)	2005 – 2006 – 2007 – 2008/2009
Assurance de protection juridique	2005 – 2006
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008/2009
Assurance dommages (démarchage)	2007/2008
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée)	2005 – 2007 – 2008/2009
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Assurance multirisques habitation (primes, dégâts des eaux)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008/2009
Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés, devoir de conseil, commercialisation des produits d'assurance-vie)	2005 – 2007 – 2008/2009
Catastrophes naturelles	2005 – 2008/2009
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Évin)	2008/2009
Dommages corporels	2005 – 2007/2008
Expertise après sinistre	2005 – 2008/2009
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007/2008 – 2008/2009
Micro-assurance	2007/2008
Plan d'épargne retraite populaire (PERP)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Prescription biennale	2005
Résiliation des contrats d'assurance (Loi Chatel)	2005
Ventes concomitantes en assurance	2008/2009
Crédit/Emprunt	
Harmonisation des législations sur le crédit à la consommation	2008/2009
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008/2009
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, cadre juridique pour les rachats de crédits, distribution du crédit sur les lieux de vente)	2005 – 2006 – 2008/2009
Crédit immobilier (France – Europe)	2006
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le Cabinet Athling Management)	2008/2009
FICP (durée d'inscription et informations données au client)	2008/2009
Endettement des ménages	2008/2009
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006
Microcrédit social, prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit Lift	2005 – 2006
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Usure	2005

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	
Élargissement de la médiation bancaire au crédit et à l'épargne	2006 – 2008/2009
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	2005
Mobilité bancaire	
Service d'aide à la mobilité bancaire	2007/2008 – 2008/2009
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008/2009
Moyens de paiement	
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)	2005 – 2006
Prélèvement (dépliant)	2007/2008
Pédagogie bancaire et financière	
Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école)	2005 – 2006 – 2008/2009
Produits financiers	
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005
Commercialisation et publicité des produits financiers	2005 – 2006 – 2007/2008
Comparateurs dans le secteur financier	2008/2009
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007/2008
Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers	2005
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008/2009
Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne	2005
Livre blanc sur les OPCVM	2007/2008
Livret d'épargne durable	2006
Services financiers en Europe	
Cartes bancaires dans le cadre du SEPA – Espace unique des paiements en euros (« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » – étude réalisée par SA Mansit – 2009)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Services de paiement en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier (réunion élargie du CCSF le 11 septembre 2008)	2008/2009
Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)	2006
Livre vert sur les services financiers de détail	2006
Surendettement / Exclusion bancaire / Élargissement de l'accès au crédit	
Surendettement	
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Ménages en voie de désendettement	2008/2009
Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008/2009

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Exclusion bancaire	
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 - 2006
Conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (étude réalisée par le Crédoc - 2009)	2008/2009
Droit au compte – services bancaires de base	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2007/2008 – 2008/2009
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Tarification	
Accessibilité des tarifs	2008/2009
Coût d'accès téléphonique	2006
Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)	2006 – 2007/2008
Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement	2006 – 2007/2008
Récapitulatif annuel des frais bancaires	2008/2009
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires	2006 – 2007/2008
Tarification des services bancaires - Information	2005
Tenue de compte	
Comptes joints	2008 – 2008/2009
Conventions de compte – conventions de services bancaires	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes	2005

BON DE COMMANDE



Merci de compléter ce bon de commande en lettres majuscules
en reprenant références et prix dans les pages précédentes

Nom : Prénom :

Raison sociale :

Adresse :

.....

Code postal : Ville :

Téléphone :

Activité :

N° Siret : Code NAF :

☐ **Ressortissant de l'Union européenne**

N° identifiant TVA (à défaut, la TVA française sera appliquée) :

Votre règlement doit être effectué Hors Taxes

☐ **Non ressortissant de l'Union européenne**

Votre règlement doit être effectué Toutes Taxes Comprises

☐ **Je commande les publications suivantes :**

TITRE	Quantité	Prix HT	Prix TTC	TOTAL

TOTAL :

Ci-joint mon règlement de : EUR

À l'ordre de « Banque de France – Publications »

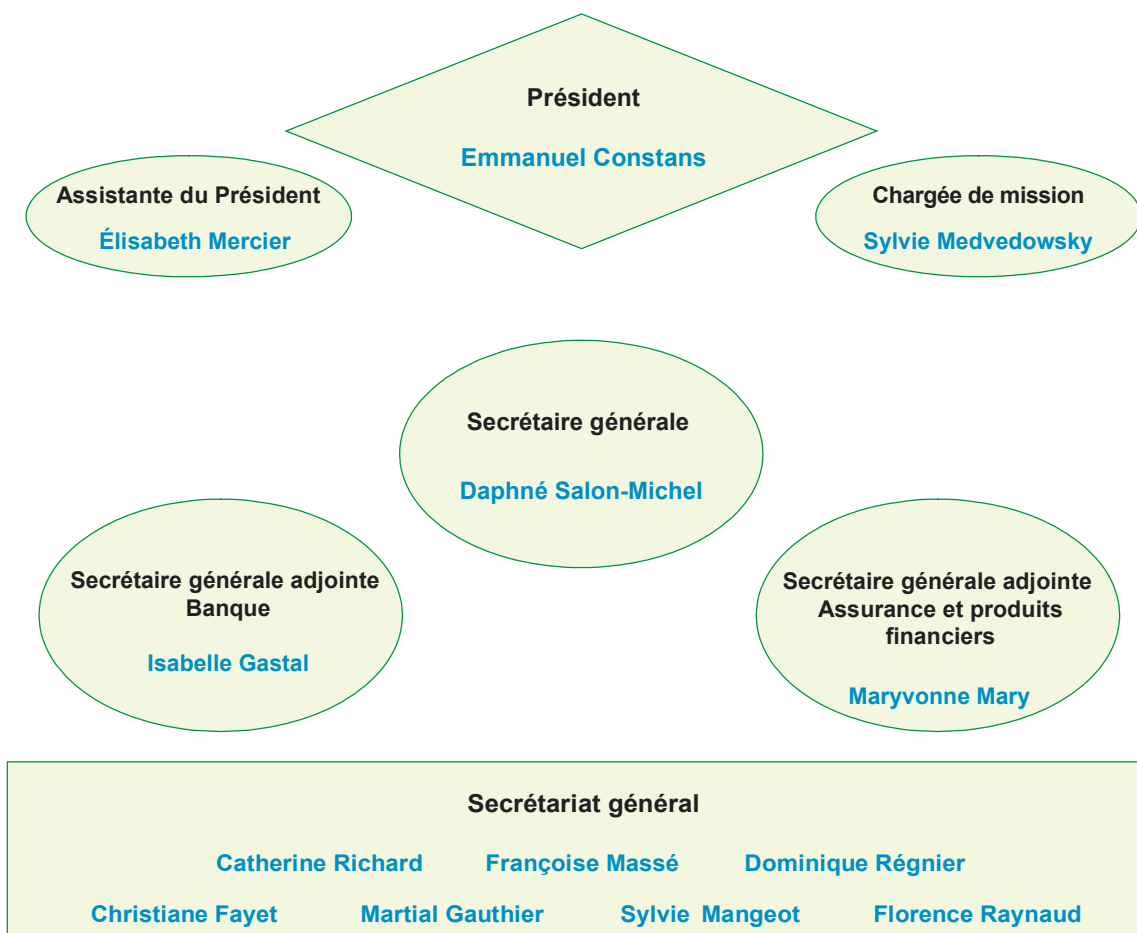
Fait à : Le :/...../.....

Signature :

Merci de renvoyer ce bon de commande sous enveloppe affranchie, à l'adresse suivante :

BANQUE DE FRANCE
Pôle Relations avec le Public
Code courrier 07-1397
75049 PARIS CEDEX 01

*Si vous ne souhaitez plus recevoir cette publication de la part de la Banque de France, merci de nous le préciser à :
Banque de France – 07-1397 SDPR Pôle Support aux relations externes – 75049 Paris Cedex 01
ou par courriel à 1044-POLE-COMEX-UT@banque-france.fr*



Ont contribué au **Rapport annuel 2008-2009** du CCSF, sous la coordination de
Daphné SALON-MICHEL

Rédacteurs

Isabelle GASTAL, Maryvonne MARY, Daphné SALON-MICHEL

Relecteurs

Françoise MASSÉ, Dominique RÉGNIER, Catherine RICHARD

Mise en forme et composition de la publication

Secrétaires de rédaction : Hervé du BOISBAUDRY, Raymond DOMURADO, Catherine MARZOLF

Maquettiste : Nicolas BESSON

Opérateurs PAO : Nicolas BESSON, Florence DERBOULE, Alexandrine DIMOUCHY,
Christian HEURTAUX, Aurélien LEFÈVRE, Isabelle PASQUIER