

LE CREDIT A LA CONSOMMATION, VECTEUR DE CROISSANCE...QUEL EQUILIBRE ENTRE EFFICACITE ECONOMIQUE ET RESPONSABILITE ?

Michel PHILIPPIN
Directeur Général de Cofinoga

Notre propos concerne la rentabilité économique et les responsabilités ; l'impact de la réglementation sur l'économie du crédit. Qu'en attendons-nous et comment pouvons-nous la juger ?

La Cofinoga

Au préalable, un petit mot sur Cofinoga puisque celle-ci n'est pas implantée au Maroc. Elle est spécialisée dans les cartes de magasins. Historiquement, puisque Cofinoga est une filiale du Groupe Galeries Lafayette.

Le Groupe Galeries Lafayette est le premier groupe de grands magasins français ; il réalise environ 35 milliards de chiffre d'affaires et emploie 30 000 personnes.

La Cofinoga est aussi spécialisée dans les crédits en direct. Tout le monde l'est un peu aujourd'hui en Europe Continentale puisque, de plus en plus, le crédit se fait en dehors des circuits traditionnels que sont les agences.

- /_ Dans son centre de Bordeaux, Cofinoga traite entre 30 000 et 40 000 appels téléphoniques par jour et tous les crédits sont délivrés sans que les clients ne soient vus.
- /_ Elle est présente dans 7 pays d'Europe (Belgique, Espagne, France, Grande-Bretagne, Italie, Pologne et Portugal).
- /_ Elle a près de 10 millions de clients en Europe.
- /_ Sa rentabilité est de l'ordre de 75 millions d'euros nets d'impôts.
- /_ Le rendement de ses fonds propres est de 20%, et ceci depuis environ 11 ans sans discontinuer.

Par ailleurs :

- /_ Cofinoga a beaucoup grandi puisqu'en 1985, elle faisait 500 millions d'euros de production ; aujourd'hui, nous en sommes à près de 6 milliards ;
- /_ nous avons diversifié notre activité au-delà des cartes de magasins mais 80% de notre activité aujourd'hui est soit dominée par des cartes de magasins, soit par ce que j'ai appelé le crédit en direct.

Elle gère en fait, pour les distributeurs, toute la gamme des cartes qui leur permettent de fidéliser leurs clientèles :

- /_ les cartes sans paiement ;
- /_ les cartes avec paiement et crédit ;
- /_ les cartes privatives « pures », c'est-à-dire utilisées que dans un magasin ;
- /_ les cartes privatives intégrant des réseaux utilisant des supports bancaires, ce qu'on appelle en anglais des « co branding ».

À la Cofinoga, notre métier concerne donc la distribution en général mais aussi toutes les sociétés grand public qui veulent fidéliser leurs clients.

Nous nous définissons comme étant des animateurs et des « impulseurs » de la consommation. Notre rôle est de faire en sorte qu'avec les outils et les services que nous proposons à nos partenaires, les choses se passent autrement et mieux. Mieux à la fois pour le partenaire qui va faire plus d'affaires et pour le client - le consommateur - qui va pouvoir se permettre d'étendre le champ des possibles. L'action que celui-ci va avoir sur la manière de consommer va être différente.

En ce qui concerne le crédit en direct, autant dans la carte, nous avons beaucoup de savoir-faire - il faut 10 savoir-faire différents pour gérer une carte magasin -, autant dans le crédit nous sommes plus proches, nous n'avons pas de compétence tellement distinctive par rapport aux autres compétiteurs. Nous gérons des prêts personnels classiques, revolving, des rachats de créances - qui se développent beaucoup en Europe sans toutefois égaler le niveau de popularité atteint aux États-Unis ou en Angleterre.

Le crédit, pourquoi ?

- ↙ C'est d'abord un puissant levier de croissance dans les économies modernes.
- ↙ C'est ensuite un régulateur de l'économie : il est clair que le crédit permet de faire face aux phases les plus difficiles, il permet de réagir et favorise des pans importants de l'économie.
- ↙ Et il permet enfin d'élargir le potentiel de consommation, et c'est extrêmement important, à des catégories de la population, évidemment les plus faibles.

Comme nous allons le voir, l'organisation de la réglementation a une incidence extrêmement forte. Elle touche également les jeunes ménages et il est clair que le crédit est un outil majeur pour ceux d'entre eux qui veulent s'équiper et évoluer dans la vie.

La réglementation détermine le champ des possibles

Peut-être, et je le pense, que le mieux est qu'il n'y ait pas de réglementation ni toutes les doctrines encadrant les établissements de crédit. Ou la compétition... Parce que la compétition est un élément déterminant. Mais, aujourd'hui, il y a tout de même la réglementation.

Pourquoi encadrerait-elle le champ des possibles ? Parce qu'elle détermine, d'un point de vue global, le potentiel de crédit sur un marché.

La courbe ci-dessous représente le taux d'impayés de la clientèle. Elle met en équation le risque d'un côté et le marché de l'autre. Plus le marché s'élargit et plus le risque est important. Et selon la façon dont l'administration et les classes politiques perçoivent le crédit, elles vont définir des parts de marché et une efficacité du crédit par rapport au marché très différentes.

Il y a deux exemples sur cette courbe : la France, qui est un pays très structuré du point de vue de la réglementation, et les pays comme les États-Unis ou l'Angleterre, qui ont une réglementation beaucoup plus libérale.

En France, il a été décidé, qu'en moyenne, les prêts ne concerneront au plus que 55 à 60% de la population française parce que les contraintes de la réglementation tant consommateurs, qu'économiques et fiscales ne permettent pas d'aller au-delà. Tandis que dans des pays comme les États-Unis, l'Angleterre et aussi l'Allemagne, il a été mis en place des structures qui permettent de prêter à 85% de la population. La différence n'est pas négligeable. Aux États-Unis, un terme la désigne : « le subprime market ». Elle intéresse toute une couche de la population - les jeunes, les couples, les revenus bas... - et elle représente un potentiel de 30 à 35% du marché.

Quand on est homme politique ou responsable de l'Administration, on doit lire le marché ainsi et afficher clairement sa volonté.

La réglementation touche également la typologie des crédits

Selon la manière dont on réglemente, on va permettre ou pas des petits crédits, permettre ou pas des crédits dont la variabilité du risque est plus ou moins importante. Certaines réglementations contraignent l'accès à des niveaux de risques plus élevés que la moyenne. Ceci étant, la réglementation sur les taux d'intérêt, car c'est ce dont il s'agit, n'est pas le seul élément qui va déterminer un crédit efficace.

Par exemple, les mécanismes de provisionnement et de passage à perte des établissements de crédit sont un facteur dont l'impact sur le volume de marché est important. La façon dont les Américains abordent la question permet un volume très étendu du crédit. En France, les procédures sont très lourdes, très longues et impactent le marché du crédit notamment à cause de leur coût.

Les fichiers

Quant à l'existence et à l'utilisation des fichiers, ceux disponibles sont :

- ✓ les négatifs ;
- ✓ les négatifs élargis ;
- ✓ les positifs défensifs : tout l'endettement du client est enregistré sauf son nom ;
- ✓ les positifs offensifs : toutes les données des clients sont enregistrées.

De mon point de vue, le bon équilibre n'est en tous cas pas le fichier négatif, et ce n'est pas non plus le fichier positif offensif. C'est donc l'un des deux autres.

Quelques résolutions

Pour décider de ce qu'on veut faire dans le domaine, il y a trois résolutions importantes :

- ✓ il faut réfléchir sur l'économie du crédit, son impact : quel type de produit, quel type de population et quelle activité ? Et, c'est par rapport à ces questions que se prennent les décisions et non pas selon une logique judéo-chrétienne ;
- ✓ on doit admettre que le taux d'intérêt se détermine notamment par rapport au profil du risque et par rapport au montant du crédit. Ce sont deux facteurs indissociables pour la détermination des taux d'intérêt. Lorsque vous gérez un crédit de 15 000 euros, et vous le savez bien, vous avez un coût de gestion de 100 euros par an - ce qui est le coût en France -, vous avez un taux qui est de l'ordre de 1% du coût de gestion. Lorsque vous prêtez 1 000 euros, vous avez le même coût de gestion - votre efficacité dans les deux domaines ne changera pas vos coûts de gestion - mais l'impact sur le taux est évidemment beaucoup plus important. Et c'est cela que doit prendre en compte la réglementation sinon elle prive l'activité économique d'une grande partie des crédits potentiels ;
- ✓ l'éventail du risque doit être pris en compte. Nous ne prêtons pas qu'aux gens qui paient à tous les coups. Nous ne pouvons pas aller vers les créneaux les meilleurs du risque. Il ne vaut mieux pas. Parce que, dans ce cas nous serions alors « pile poil », comme on dit, dans le créneau des banques. Les banques ne savent pas gérer les crédits difficiles, c'est notre rôle et notre savoir-faire.

Analyse du marché et coefficients

De ce point de vue là, les systèmes d'usure, s'il en faut, qui fonctionnent sur une analyse des marchés et des coefficients, ont un côté positif qui est l'analyse du marché, et un côté

défaillant que sont les coefficients. C'est un défaut de la réglementation française. Il faudrait remplacer les coefficients par des marges fixes. Parce que le coefficient est là justement pour traiter les différentiels de montants (notamment à l'intérieur des barèmes - en France, aujourd'hui, vous avez un barème au dessous de 10 000 FF, mais entre un crédit de 4 000 FF et un crédit de 8 000 FF cela fait quand même de sacrées différences -) et pour juger du risque. Or le risque et le montant sont indépendants de l'évolution des taux du marché. Ce n'est pas parce que les taux d'intérêt sont à 3 ou à 15% que les frais de gestion évoluent. Ce n'est pas parce que sur un marché les taux d'intérêt sont à 2 ou à 15% que le risque évolue. Donc cet ajout qui permettrait de tenir compte de ces deux éléments devrait être une marge fixe.

La démutualisation des taux

Autre élément, et cette évolution est très lourde en Europe : la « démutualisation des taux ». C'est-à-dire, que de plus en plus, chaque profil de client a un taux adapté. Nous n'avons plus aujourd'hui à la Cofinoga ou chez Cetelem un barème unique. Nous avons des dizaines et des dizaines de barèmes. Le barème appliqué à un cadre supérieur ne peut être le même que celui appliqué à un employé de bureau. La démutualisation des taux est une tendance extrêmement lourde des marchés.

Et il faut l'admettre, tout de même, que le crédit est un produit singulier. Cela dure depuis un peu plus de 5000 ans et ne va certainement pas s'arrêter demain. Il est effectivement difficile de dire que tout doit être absolument libre.

Plus avant, dans la transparence

De ce point de vue là, il y a une responsabilité des établissements de crédit. Nous devons être transparents et l'afficher. Sans parler des problèmes de sélection, de gestion courante, de la capacité de dialogue avec le client, de celle à gérer les plafonds de façon progressive...

Nous devons aussi aller au-delà. À la Cofinoga, nous avons mis en place une cellule de détection des cas les plus délicats, pour les aider à gérer leur budget par le système de scores qui essaie d'anticiper la situation du client, et nous faisons de la pédagogie auprès du client avant que le drame n'arrive. Quel que soit le niveau social, nous constatons que nous avons affaire à des gens qui ne savent pas gérer leur budget. Que si nous arrivions à détecter cela et que nous le gérions, beaucoup de problèmes sociaux et de situations qui deviendraient dramatiques seraient évités.

Évidemment, il y a une co-responsabilité dans cet état de fait. Comme l'a dit Monsieur Nasse dans une émission de télévision célèbre : « quand on voit des éclairs au chocolat et qu'il y en a une cinquantaine, on ne les mange pas tous... ».

Il en est de même pour le crédit. Quand on voit du crédit partout, on ne prend pas tous les crédits qui se présentent. Donc, il est important que le client ait conscience de la valeur de ses déclarations et qu'il y ait un fichier.

Il faudrait aussi, me semble t-il, une réglementation qui permettrait d'aider les surendettés, notamment en leur permettant de regrouper rapidement l'ensemble de leurs créances quand il a une situation de multi-créances. Ce regroupement facilite la vie du client et probablement celle des établissements de crédit.

Il faut agir en professionnel

Enfin, pour que notre métier existe, il faut agir en professionnel. C'est un élément décisif pour les établissements de crédit en Europe, au Maroc, dans tous les pays.

Il faut respecter les règles dont on s'est doté. Il n'y a rien de plus grave que de lire des articles ou d'entendre l'Administration dire : « vous ne respectez pas les règles ». J'ai vu

qu'ici, au Maroc, vous vous dotiez d'un code de déontologie. Il faudrait le respecter, c'est très important.

Il faut de la rigueur, du professionnalisme et surtout, ne pas hésiter à être très dur envers les confrères éventuels qui ne respecteraient pas ces règles.

Merci à vous.