

Prêts au logement, réalité, formes et effets de la concurrence pour les particuliers

ANIL, avril 1989

Cette étude a pu être menée à bien grâce à une enquête diligentée par certaines ADIL (ADIL de la Côte d'Or, du Doubs, de l'Ille-et-Vilaine, de la Meurthe-et-Moselle, de Roubaix, du Puy-de-Dôme, de la Saône-et-Loire, du Var et du Val d'Oise) auprès de leurs visiteurs en 1988, mais aussi grâce aux informations émanant de nos partenaires.

Qu'ils en soient remerciés...

Les contraintes quotidiennes de l'activité des Centres d'Information sur l'Habitat / ADIL font que la représentativité quantitative de l'échantillon est faible.

Elle permet cependant d'analyser précisément la logique des comportements des différents acteurs dans un secteur où la volonté de concurrence, si elle est affichée, ne se traduit pas de la même manière pour l'ensemble des emprunteurs.

Elle sera prolongée par une enquête quantitative assise sur un échantillon représentatif.

Ce second volet devrait offrir une photographie précise du processus de choix des diverses catégories d'emprunteurs.

SOMMAIRE

INTRODUCTION : UNE IRRUPTION BRUTALE DE LA CONCURRENCE

- Une redistribution des cartes
- Les particuliers, acteurs de la concurrence ?
- Un enjeu important
- Une connaissance nécessaire

PROLOGUE : LA RENEGOCIATION, APPRENTISSAGE DE LA CONCURRENCE PAR LES PARTICULIERS

- Le niveau d'information et de rationalité des particuliers
- Leur juste appréciation des enjeux
- La capacité des particuliers à jouer de la concurrence
- La capacité de réaction des plus modestes
- L'efficacité des prescripteurs
- La logique de fonctionnement des établissements
- L'attitude des pouvoirs publics
- Les différents visages de l'Etat
- Les délais de réaction des pouvoirs publics
- La stratégie des établissements prêteurs
- Les conditions d'une concurrence réelle
- L'apparition de la concurrence étrangère en 1993
- Le discours public des établissements de crédit

DU COTE DE L'OFFRE

LES RESEAUX COLLECTEURS D'EPARGNE

1. Ressources et emplois : une grande souplesse

- 1.1 Une obsession permanente, les ressources
- 1.2 Une préoccupation nouvelle, les emplois
- 1.3 Des ressources diversifiées

2. Organisation : une gestion décentralisée

- 2.1 Une concurrence par les taux directeurs au plan national
- 2.2 Des employés « généralistes »

3. Rapport avec l'emprunteur : un lien durable

- 3.1 Un intérêt porté au client plus qu'au prêt
- 3.2 Des conditions définies au plan local
- 3.3 Une clientèle fidélisée

4. Le meilleur risque

- 4.1 Une information de première main
- 4.2 Des impayés rares

LES « SPECIALISES »

- 1. Ressources : un environnement contraignant**
Une contrainte d'orthodoxie
- 2. Organisation : une réelle capacité d'innovation**
 - 2.1 Un fonctionnement centralisé
 - 2.2 Une réelle capacité d'innovation
- 3. Rapport avec l'emprunteur : une logique de l'opération**
 - 3.1 Un intérêt centré sur le prêt
 - 3.2 Une appréciation nationale du risque
 - 3.3 Une participation au risque de l'entreprise
 - 3.4 Des risques élevés
- 4. Une lutte inégale**

A L'OMBRE DES PRESCRIPTEURS...

- 1. Un rôle déterminant dans le secteur de la maison individuelle**
- 2. Prescripteurs et apporteurs d'affaires**
 - 2.1 Les constructeurs et les promoteurs
 - 2.2 Les agents immobiliers et les notaires
 - 2.3 Les autres intermédiaires
 - 2.4 Les mutuelles
 - 2.5 Les sociétés de caution
- 3. Des liens restreints avec les banques universelles, mais qui pourraient évoluer**
 - 3.1 « Apporteurs de clients » plus « qu'apporteurs d'affaires »
 - 3.2 Un lien à un niveau élevé
 - 3.3 Une évolution limitée
- 4. Une dépendance étroite des établissements spécialisés**
« Apporteurs d'affaires »
- 5. Pouvoirs de négociation du prescripteur et coût de l'intermédiation**
L'exemple du prêt conventionné
- 6. L'avenir : guichets ou prescripteurs ?**
 - 6.1 Le choix des prêteurs : déplacer l'enjeu de la concurrence ?
 - 6.2 L'ouverture des aides à l'ancien
 - 6.3 Une croissance de l'amélioration
 - 6.4 Plus de constructions en secteur groupé

DU COTE DE L'EMPRUNTEUR...

- 1. Des comportements divers**
 - 1.1 Le choix d'un établissement
 - 1.2 La délégation de pouvoirs

- 1.3 La mise en jeu de la concurrence
- 1.4 Le déplacement de clientèle
- 2. Des atouts inégaux**
 - 2.1 Une liberté relative
 - 2.2 Un pouvoir de négociation inégal
- 3. Une perception inégale des enjeux : les critères de décision**
 - 3.1 Le prix du prêt
 - 3.2 Le profil et le montant
 - 3.3 Le service
- 4. Les règles d'or de l'emprunteur**
- 5. Des attentes diverses**

LA CONCURRENCE RETROUVEE... POUR UNE PEDAGOGIE DE LA CONCURRENCE

- 1. Les perspectives de réformes**
 - 1.1 La banalisation des prêts à l'accession
 - 1.2 L'épargne préalable du rapport Bloch-Lainé
 - 1.3 L'évolution du 1 %
 - 1.4 La titrisation
 - 1.5 L'ouverture européenne
- 2. Des priorités nouvelles pour les ADIL**
 - 2.1 Favoriser la transparence des conditions financières
 - 2.1.1 L'affichage des taux
 - 2.1.2 Favoriser la comparabilité des produits CEE
 - 2.2 Prévenir et accompagner la démarche des plus modestes
 - 2.2.1 Les plans de financement types
 - 2.2.2 L'information préventive

INTRODUCTION : UNE IRRUPTION BRUTALE DE LA CONCURRENCE

La concurrence bancaire est à l'ordre du jour.

Tout le monde s'accorde pour y voir un facteur de progrès, même si chacun la pare de vertus différentes :

- le discours des banquiers sur la concurrence recouvre une préoccupation permanente : réaliser une égalité des conditions entre établissements de diverses catégories – par la suppression des circuits privilégiés – et entre établissements des différents pays avant l'ouverture européenne de 1992 ;
- le souci des pouvoirs publics d'instaurer les conditions d'une véritable concurrence des prêteurs et des vendeurs correspond au souhait de réduire le coût du crédit et de moderniser l'appareil financier ;
- ces objectifs sont légitimes, mais sont-ils suffisants pour assurer une égalité dans la répartition des bienfaits de la concurrence entre toutes les catégories d'emprunteurs et au profit de toutes les opérations ?

Une redistribution des cartes

Plusieurs phénomènes, déjà amplement décrits, se sont conjugués qui expliquent la réalité de cette transformation du paysage du prêt aux ménages et du prêt au logement en particulier :

- la fin de l'encadrement du crédit qui a libéré les réseaux collecteurs d'épargne des contraintes qui limitaient le volume de leurs interventions ;
- la reconstitution des marges des entreprises qui a réduit leur demande de crédit ;
- le mouvement de désintermédiation qui a ouvert aux plus importants de ces entreprises un accès direct aux marchés financiers ;
- l'ampleur du mouvement de renégociation qui a permis la redistribution entre établissements de la clientèle acquise, conférant ainsi une âpreté inaccoutumée aux formes revêtues par la concurrence entre prêteurs ;
- la perspective d'une banalisation des crédits, cause ou conséquence, a joué dans le même sens, promettant d'élargir le marché à tous les prêts et à tous les prêteurs ;
- enfin 1992, référence obligée, vient ajouter la menace de l'intervention de nouveaux acteurs dans un paysage déjà bousculé.

Les résultats des établissements de crédit ont été, en effet, très contrastés en 1987, en raison du développement d'une très intense concurrence dans tous les compartiments d'activité.

De 1973 à 1986, les parts respectives des établissements à la fois dans la distribution des crédits, et dans la collecte des ressources se sont trouvées figées dans l'encadrement du crédit. Certains secteurs jugés vitaux, dont celui du logement neuf, bénéficiaient cependant d'un traitement préférentiel.

Aujourd'hui les établissements sont partis à la conquête de nouveaux marchés et ont réorienté une part de leurs activités vers les prêts personnels et les prêts à l'habitat.

L'analyse des comptes financiers du Logement de la Banque de France pour 1987 souligne ainsi « l'ampleur inégalée depuis 1979, de l'expansion des crédits au logement, qui a surtout bénéficié aux ménages... Cette accélération du recours au crédit est due à la fois à l'existence d'une offre abondante des établissements financiers délivrés de toute contrainte quantitative... au développement d'une demande libérée des anticipations à la baisse des taux d'intérêt... et des incitations fiscales... La disparition de l'encadrement du crédit et les phénomènes des désintermédiations ont conduit les établissements bancaires à prospector activement la clientèle des ménages... Il en est résulté une très vive concurrence entre les réseaux, qui, par le biais de la renégociation des prêts accordés au cours des années antérieures, a entraîné une redistribution des parts de marché... ».

L'expansion des crédits au logement a eu pour corollaire une montée rapide de l'endettement des ménages, dont l'apport personnel et l'épargne financière ont encore fléchi.

Cet endettement, qui se traduit par une augmentation du nombre et du montant moyen des prêts contractés pour financer l'achat de la résidence principale, est également dû au développement considérable des crédits de trésorerie, (prêts personnels, avances sur comptes débiteurs et crédits directs affectés à l'achat d'un bien durable) qui ont fortement augmenté depuis 1985 : + 39 % en 1986, + 34 % en 1987, + 30 % en 1988.

Leur progression a pesé sur l'évolution du rapport entre ce type de crédit et le revenu disponible qui a doublé pendant la même période, atteignant 6,2 en 1988. Cependant, la France rattrape ainsi à peine les autres pays occidentaux : ce rapport est de 13,3 en Grande Bretagne, 15,5 en RFA et de 23,7 aux USA pour l'année 1988.

Les particuliers, acteurs de la concurrence ?

L'interrogation sur la capacité réelle des différentes catégories socio-professionnelles à bénéficier de ce mouvement pour financer l'acquisition de leur logement, prend un relief particulier au moment où les réflexions engagées sur le financement du logement et de l'accession sociale affichent une volonté de banalisation des produits et des circuits.

Les particuliers peuvent-ils dans ce contexte être des partenaires actifs de la concurrence ?

L'activité des centres d'information sur l'habitat, qui oeuvrent depuis 1975 pour le développement d'une information objective et préventive, dont les effets les plus mesurables s'exercent prioritairement en faveur des plus modestes, permet à l'ANIL d'étudier toutes les questions relatives au logement, en les envisageant du point de vue du particulier, et de percevoir les conséquences prévisibles de nouvelles règles de financement.

C'est donc tout naturellement, que, poursuivant son analyse des acteurs et des comportements, l'ANIL s'est attachée à cerner l'aptitude des particuliers à jouer de la concurrence.

Comment l'emprunteur se comporte-t-il actuellement ?

Quelles conditions faudrait-il réunir pour que chacun d'entre eux ait les moyens d'être un acteur à part entière du jeu concurrentiel et qu'il exploite pleinement les nouvelles potentialités d'un marché nouveau à ses yeux ?

Un enjeu important

Un enjeu financier :

L'enjeu est loin d'être négligeable ; il est d'abord financier. On assiste depuis 1982 à un resserrement de l'éventail des taux entre les différentes catégories de prêts clairement traduit par l'indicateur des taux présenté par l'ANIL en collaboration avec une douzaine d'établissements.

Ce mouvement s'accompagne d'un écart croissant entre les conditions effectivement offertes aux différentes catégories de clients pour un même type d'opération, en fonction de l'attrait que présente l'emprunteur pour le prêteur.

Cet écart peut s'apprécier entre les conditions proposées au sein d'un même établissement mais il n'est vraiment significatif qu'à la condition de prendre en compte l'ensemble des prêteurs : en effet, les écarts de taux influenceront sur la répartition des différentes catégories de clientèle entre les différents types d'établissements.

Aujourd'hui les différences constatées sur le marché peuvent atteindre deux points pour un même prêt, alors même que la clientèle la plus modeste est conduite par la logique des aides de l'Etat vers les prêts aidés « hors marché ».

- 600.000 F à 9 % sur 20 ans = 5.400 F

- 600.000 F à 11 % sur 20 ans = 6.200 F

Soit 800 F de différence

- 800 F par mois pendant 20 ans avec un taux d'actualisation de 10 % représentent 82.900 F.

Sur 15 ans, avec un prêt à 500.000 F, une différence de 2 points, actualisée à 10 % représente 57.000 F.

Il faut comparer ce montant à celui de certaines aides ou même de certains prêts sociaux pour avoir une claire perception de l'enjeu.

Un enjeu politique :

L'enjeu déborde le cadre strictement financier : il est aussi un enjeu politique dans l'acceptation la plus large du terme, social et urbanistique.

La plupart des aides publiques accordées au financement du logement sont venues au cours de ces dernières années alimenter la filière de la construction neuve, et plus particulièrement celle de l'habitat individuel, mais aussi préserver un certain nombre d'équilibres à travers la programmation des aides et leur répartition. Il en est résulté un certain nombre de choix en termes d'habitat, d'urbanisme et d'environnement, que l'on peut par ailleurs critiquer, mais dont on ne peut nier l'importance.

Qu'en sera-t-il des effets de nouvelles modalités de financement, notamment d'une banalisation totale des crédits au logement, sur la répartition des types d'habitat et sur le paysage urbain ?

Comment sera assurée la cohérence entre les stratégies propres à chaque établissement qui décideront de favoriser tel ou tel programme en fonction d'objectifs internes, et la poursuite d'une politique d'intérêt général ?

Un enjeu de solidarité :

Le risque est réel qu'une répartition sociale de la clientèle entre les différentes catégories d'établissements prêteurs n'aboutisse à une mutualisation restreinte des risques des seuls emprunteurs les plus modestes, à l'instar de ce qui prévaut pour les locataires.

Un enjeu de liberté :

La concurrence intense entre les établissements entraîne déjà en matière de crédit à la consommation une agressivité commerciale dans l'offre de crédit et une montée corrélative du contentieux. Celle-ci conduit à développer des outils d'analyse de risques très sophistiqués, et à mettre en place des fichiers centraux afin d'améliorer la connaissance des situations des emprunteurs.

Ce type de précautions, destiné à lutter contre les impayés comporte un risque s'il aboutit à mettre en place un casier judiciaire « emprunteur » supplémentaire.

Une connaissance nécessaire

Prévoir le comportement à venir des emprunteurs suppose une identification préalable de leurs comportements actuels.

Quelle est l'attitude des particuliers à l'égard de la concurrence entre établissements prêteurs ?

Quel lien peut-on établir entre leur catégorie sociale, leur niveau de revenu, la nature de l'opération qu'ils entreprennent et la façon dont ils « jouent » de la concurrence ?

Quelle est leur marge de liberté à l'égard des prêteurs éventuels ?

Quelle est l'importance et la logique de l'intervention des tiers, par exemple les prescripteurs, dans la mise en concurrence des établissements ?

Lorsqu'il y a concurrence, quels sont les critères décisifs dans le choix final du prêteur ?

Un outil de prévision :

La réponse à ces différentes questions permet de dresser une cartographie des degrés de liberté des emprunteurs et de leur comportement selon leur CSP et selon le type d'opération qu'ils entreprennent.

Accessoirement en contribuant à une meilleure connaissance du comportement des ménages et des professionnels, elle offre un certain nombre d'autres réponses :

- permettre un jugement sur le niveau d'information des particuliers et sur l'efficacité des dispositifs protecteurs ;
- offrir un instrument d'analyse de la pertinence d'un nouveau produit financier en fonction d'un groupe social et pour un type d'opération précis, et sélectionner des « chaînes » ou « filières » indiquant pour chaque type de produit et chaque type de destinataire quelle logique, celle de l'offre, celle de la demande ou celle d'un tiers intervenant prime sur la prise de décision ;
- fournir un outil de prévision des conséquences de certaines décisions financières ou modification de l'environnement économique et juridique : banalisation des prêts aidés, définition d'un nouveau produit financier, renforcement de la concurrence, ouverture à la concurrence européenne.

Elle apporte également un éclairage nouveau sur les conséquences pratiques des changements de règles du jeu de l'accession sociale, qu'il s'agisse de banalisation du financement, d'évolution des parts de marchés entre établissements prêteurs ou d'ouverture à la concurrence européenne.

La méthodologie

Pour ce faire, l'ANIL a procédé à une enquête (cf. questionnaire) auprès de 215 personnes venues consulter une ADIL.

Les questions posées concernent l'ensemble des visiteurs d'ADIL ayant au cours des années précédentes, acquis un logement, aux fins d'occupation ou d'investissement : elles cherchent à préciser à quel type de financement ils ont fait appel, si ce financement était soumis à concurrence (donc, hors PAP), s'ils ont eu un contact direct avec un ou plusieurs établissements, enfin si l'opération d'acquisition du logement s'est soldée par un quelconque mouvement bancaire.

La représentativité insuffisante de l'échantillon et sa dimension réduite conduisent à mettre en chantier une enquête du même type, mais strictement quantitative, sur l'échantillon INSEE des emprunteurs des trois dernières années.

PROLOGUE : LA RENEGOCIATION, APPRENTISSAGE DE LA CONCURRENCE POUR LES PARTICULIERS

Situation de crise, la renégociation constitue une illustration particulièrement éclairante du comportement des différents acteurs à l'égard de la concurrence.

La renégociation, on le sait, a été rendue possible par la clause de la loi Scrivener qui plafonne l'indemnité pour remboursement anticipé à 3 % du capital restant dû (1 % pour les prêts aidés par l'Etat).

Dès lors que la baisse des taux d'intérêt nominaux dépassait trois points, cette demande devenait inéluctable.

En revanche, son ampleur s'est accrue parce qu'elle s'est produite à un moment où les réseaux traditionnellement tournés vers les entreprises ont commencé de reporter leur intérêt sur la clientèle des particuliers.

L'âpreté de la lutte entre établissements a contribué à lever un certain nombre des freins à la concurrence qui résultaient de « bonnes manières confraternelles » implicites entre établissements de crédits.

Révélatrice de la réalité de cette concurrence, la renégociation a eu pour effet de l'exacerber.

Pour l'objet de notre étude elle se substitue à ce que pourrait être une expérimentation, impossible en matière sociale, sur l'aptitude des particuliers à jouer de la concurrence.

Cet épisode constitue pour l'observateur l'équivalent de ce que pourrait être une coupe dans le tissu social.

Sur le niveau d'information et de rationalité des particuliers

Bien que les médias se soient faits très largement l'écho de l'intérêt de la renégociation des prêts contractés pendant la période antérieure, à la fin de l'année 1987, «l'encours sensible» des établissements restait important.

Par encours sensible, on entend les créances sur les emprunteurs de cette même période, qui supportent des taux d'intérêt élevés, mais qui n'ont pas sollicité la renégociation ou le réaménagement de leurs prêts. Une grande part d'entre eux n'auraient cependant pas eu de difficulté à l'obtenir, en raison de l'intérêt de leur compte. Pourquoi ne l'ont-ils pas fait ?

Les prêteurs ont été légitimement affectés par le nombre des renégociations et par le déséquilibre de leurs compte d'exploitation qui en est résulté, surtout pour certains d'entre eux, à savoir les spécialisés.

Mais ce qui est frappant pour l'observateur, c'est aussi le nombre de ceux qui ne se sont pas manifestés.

Il est impossible de le connaître précisément, car les systèmes d'intéressement des agents, basée sur les nouveaux encours, les ont incités à proposer des prêts substitutifs plutôt qu'un réaménagement de la dette initiale. Cette confusion se retrouve sur le plan statistique et empêche de cerner la véritable ampleur du mouvement de renégociation. Mais il est évident que l'ensemble des personnes concernées n'a pas renégoциé sa dette.

Doit-on en déduire que ces emprunteurs, qui ont probablement lors de l'achat de leur logement ou la construction de leur maison, cherché à négocier la valeur du bien, s'estiment sans prise sur le coût du crédit ? Si l'absence de réaction d'un emprunteur en difficulté est parfois compréhensible (défaut d'information, crainte d'un refus, sentiment d'une incapacité à négocier face à un banquier, absence de ressources propres à faire face aux dépenses et frais induits par une renégociation...) celle d'un emprunteur aisé s'explique mal.

Sur leur juste appréciation des enjeux

De la même façon, leur attention ne s'est pas portée sur le véritable enjeu financier de la renégociation, c'est-à-dire le taux du nouveau prêt : les plus informés se sont la plupart du temps épuisés dans des discussions sur le montant de leur dette et des indemnités dues en cas de remboursement anticipé (il est juste de noter que certains ont d'ailleurs obtenu l'abandon de ces pénalités par les établissements).

Pour ceux qui avaient choisi ou qui s'étaient vus proposer, sans en assimiler toujours le mécanisme ni en maîtriser l'évolution, des barèmes fortement progressifs, il est vrai qu'il était difficile de comprendre qu'après avoir payé pendant plusieurs années, ils restaient redevables d'une somme supérieure à celle qu'ils avaient initialement empruntée. Pourtant cette différence résultait mécaniquement de la méthode d'amortissement du prêt, contre laquelle il était vain de s'emporter.

Pour d'autres, tant la difficulté de prospective que l'absence de marge de manœuvre financière suffisante ont focalisé leur attention sur la nouvelle mensualité initiale du prêt substitutif : celle-ci se trouvant dans bien des cas légèrement supérieure aux mensualités précédentes (en raison d'un barème constant), les a fait parfois renoncer à l'opération sans prendre garde au gain réel.

Mais aussi, leur taux d'effort, déjà élevé, s'en trouvait provisoirement aggravé.

Sur la capacité des particuliers à jouer de la concurrence

Il en a été de la renégociation comme il risque d'en être d'un nouveau prêt banalisé : les emprunteurs modestes n'ont ni la compétence, ni surtout les atouts nécessaires pour jouer efficacement de la concurrence entre établissements.

Nombre d'entre eux ont mis en avant leurs difficultés, se privant ainsi de la menace de faire perdre à la banque un client intéressant.

Pourtant, aussi longtemps qu'aucun incident de paiement n'est intervenu, aucun élément n'indique au prêteur non gestionnaire du compte les difficultés éventuelles de son débiteur ; seul le montant de l'APL peut fournir un indice du taux d'effort.

Autre illustration de cette difficulté des particuliers à maîtriser ces questions : la plupart des emprunteurs qui se sont trouvés face à une offre spontanée de renégociation de la part de leur prêteur d'origine l'ont acceptée avec reconnaissance, même lorsque le taux du prêt substitutif qui leur était proposé était bien supérieur à ce qu'offrait le marché à la même époque.

En ce sens, les établissements qui ont su immédiatement proposer des prêts substitutifs à leur clientèle ont été gagnants par rapport à des confrères qui n'ont été amenés à la renégociation que sous la

pression de la concurrence. Mais il s'est également trouvé des emprunteurs aisés et avisés qui ayant réussi une première renégociation, ont entrepris cette démarche une seconde fois.

Sur la capacité de réaction des plus modestes

Les expériences menées par la CAF de Saône et Loire ont été révélatrices du comportement des plus faibles.

Une lettre adressée à tous ceux dont le taux d'effort était supérieur à 37 % et les invitant à solliciter de l'aide ou à s'informer sur les mesures prises par les pouvoirs publics a eu un impact extrêmement limité : à peine 10 % d'entre eux se sont effectivement manifestés.

L'exemple des offres spontanées de renégociation proposées par certaines sociétés de crédits immobiliers fournissent une autre illustration : sollicités à deux reprises pour signer un avenant à leur contrat de prêt, avenant qui avait pour seul effet de baisser notablement et sans contrepartie le montant de leurs échéances, certains ont pris la peine de répondre qu'ils n'étaient pas intéressés.

Sur l'efficacité des prescripteurs

En revanche, des résultats tout à fait appréciables ont été obtenus chaque fois qu'un organisme, dans une situation de prescripteur, est devenu l'acteur de la renégociation en utilisant la menace d'un déplacement massif de clientèle.

Ce fut le cas d'un groupe de mutuelles, partenaires traditionnelles d'un établissement spécialisé : tous leurs adhérents ont vu les conditions de leurs prêts révisées.

Egalement efficace fut la démarche entreprise par un maire pour aider, d'un seul bloc, l'ensemble des habitants d'un lotissement sur le territoire de sa commune à renégocier leur emprunt.

Ailleurs et avec la même efficacité, ce fut un promoteur qui aida les clients d'une première tranche d'un programme en accession à renégocier, faute de quoi la commercialisation d'une nouvelle tranche aurait été rendue impossible.

La renégociation permet également de révéler le caractère imaginaire de certains, tel ce « cuisiniste » qui propose dans la presse une « renégociation cuisine comprise » : la mensualité nette après renégociation ne baisse presque pas mais elle recouvre la mensualité nouvelle correspondant au crédit logement auquel est venu s'ajouter un crédit pour l'équipement complet d'une cuisine.

Sur la logique de fonctionnement des établissements

Le caractère orthodoxe de la fabrication des prêts des établissements spécialisés les a placés dans une situation très difficile et la renégociation constituait et continue de constituer pour eux une difficulté majeure.

Leur mode de fonctionnement centralisé leur a donné à penser qu'ils pourraient conjurer le risque de renégociation.

Lors d'une réunion des prêteurs membres de l'ANIL organisée en mai 1986 à l'initiative du président Burnel pour traiter du cas des emprunteurs en difficulté, l'hypothèse d'une renégociation des emprunteurs aisés, c'est-à-dire ne bénéficiant pas de l'APL, avait été évoquée.

Tous les responsables d'établissements spécialisés présents ont écarté cette éventualité, déclarant avoir la possibilité d'interdire à leurs agents d'offrir des prêts substitutifs aux dépens d'un confrère.

Seuls les représentants de deux réseaux particulièrement décentralisés exprimèrent le sentiment qu'on ne pourrait éviter une « guerre des guichets » et qu'il leur serait difficile de contenir le mouvement.

Les « spécialisés » ont pu espérer qu'un accord entre responsables nationaux permettrait de contenir le phénomène alors que les mutualistes et les « fédératifs » savaient qu'ils ne pourraient maîtriser la lutte entre guichets.

Les instances nationales des réseaux mutualistes ont même été dans l'incapacité, depuis le plan national, de limiter les excès des guerres locales.

Un autre exemple est fourni par le cas d'un établissement spécialisé jeune, disposant d'un encours très faible des années à taux élevés.

S'estimant par là même hors de portée des mesures de rétorsion de ses confrères, il avait commencé d'offrir des prêts substitutifs à leurs clients.

Les liens de cet établissement avec un constructeur ont fourni à ses confrères une possibilité d'agir : en cas de nouveau prêt substitutif, il n'y aurait plus de leur part de crédit pour ce constructeur.

Et cet établissement a cessé d'offrir des prêts substitutifs.

L'auraient-ils voulu que les grands réseaux auraient probablement été dans l'impossibilité de mettre fin localement à la lutte des agences ; comme de surcroît ils ne l'ont pas voulu...

En fait, certains d'entre eux ont trouvé là l'occasion de récupérer en un temps record une partie de cinq années de production.

Les nouveaux prêts consentis l'ont été à moindre risque : « l'écémage » était fait puisque les impayés apparaissent le plus fréquemment pendant les premières années.

Certains établissements ne pourront cependant éviter des situations difficiles, compte tenu des taux de renégociation qu'ils ont parfois dû consentir pour retenir leur clientèle.

Sur l'attitude des pouvoirs publics

Conscients de l'ampleur des effets de la désinflation sur certaines catégories d'emprunteurs, les pouvoirs publics ont d'abord choisi de lever les blocages administratifs qui interdisaient le recours à la renégociation.

Il y avait en effet quelque chose de choquant à voir les bénéficiaires de l'APL dans l'impossibilité de procéder à une opération à laquelle les plus aisés avaient accès.

Nul doute que les pouvoirs publics y ont également vu la possibilité de régler pour partie le problème en s'en déchargeant sur les prêteurs, et en récupérant la rente de désinflation dont bénéficiaient ceux de ces établissements dont les ressources n'étaient pas pour l'essentiel contemporaines de prêts.

A cela, s'ajoute le fait que le niveau atteint par les taux d'intérêt au moment où ces dispositions ont été prises semblait placer les PAP hors du champ d'une éventuelle renégociation.

L'illusion semble avoir été entretenue d'orienter le déroulement de la négociation dans un sens contraire à celui qui découlait de la logique des forces en présence : il était certain que la négociation serait d'autant plus facile que l'emprunteur serait aisé ; a contrario les accédants en difficulté n'y auraient pas accès.

Pourtant dans un premier temps les pouvoirs publics ont semblé souhaiter que le bénéfice de cette procédure soit en priorité orientée vers ceux qui éprouvaient de véritables difficultés de remboursement. A ce titre, ils ont refusé toute mesure générale destinée à une population ciblée au profit d'un traitement au cas par cas laissé à l'appréciation des prêteurs.

Leur premier souhait, qui semblait sincère consistait à ne pas trop faire connaître ces mesures pour « permettre à ceux qui en avaient vraiment besoin d'en profiter ».

Espoir ou illusion, cette vision des choses a eu des effets pervers pour certains emprunteurs modestes qui dans l'espoir de convaincre leur prêteurs ont mis en avant leurs difficultés et les intentions affichées des pouvoirs publics plutôt que de jouer la carte de la concurrence.

Personne, même les pouvoirs publics, n'était en mesure d'orienter le bénéfice de la renégociation vers des groupes-cibles choisis en fonction d'un objectif social incompatible avec la logique du marché.

Sur les différents visages de l'Etat

Aux prises avec le problème des « Papistes », le ministère de l'Equipement s'efforçait de favoriser une procédure de refinancement partiel des PAP, rendue possible par la réglementation APL existante, alors que dans le même temps le Trésor recommandait avec la plus grande fermeté aux établissements de crédit de s'abstenir d'accorder des prêts substitutifs derrière des PAP.

Sur les délais de réaction des pouvoirs publics

Il est très rapidement apparu évident, dès le début de l'année 1986 que l'on serait contraint de prendre des mesures spécifiques en faveur de deux des « Papistes » les plus modestes dont le projet restait viable et qui étaient victimes de la désinflation.

Pourtant plusieurs mesures d'une efficacité limitée se sont succédées, jusqu'à ce que l'Etat ait recours aux méthodes efficaces mais onéreuses du supplément d'APL et de la réduction automatique des progressivités du PAP.

On peut se demander si, intervenue plus tôt, cette dernière mesure et la renégociation conjointe du passif du Crédit Foncier qui l'accompagne, n'auraient pas été plus économique pour les pouvoirs publics.

Sur la stratégie des établissements prêteurs

Les établissements de crédit ont évidemment cherché à contenir le mouvement : les accords passés avec M. Balladur sur les emprunteurs en prêt conventionné dont le taux d'effort dépassait 37 % avaient également pour but de définir a contrario les moins de 37 % comme « zone sans intervention ».

Sur les conditions d'une concurrence réelle

Pas de concurrence sans acteur averti du côté des emprunteurs, mais pas de concurrence non plus sans un nombre de prêteurs suffisants pour gérer des stratégies différentes.

Une illustration extrême de cette situation est fournie par le département de la Réunion, dans lequel il ne semble pas que la renégociation ait connu une réelle ampleur.

Le mouvement relatif de l'inflation, des taux et la loi y sont les mêmes qu'en métropole mais le nombre d'établissements de crédit est insuffisant pour éviter qu'une entente de bon aloi ne s'instaure.

Sur une apparition de la concurrence étrangère en 1993

Certaines banques belges et luxembourgeoises, représentées par des cabinets de courtage français ont proposé des prêts substitutifs attrayants à des emprunteurs hauts de gamme présentant des garanties solides, et pour des opérations d'un montant élevé.

On peut penser qu'une éventuelle concurrence étrangère sur le marché des prêts en 1993, commencera de même par s'intéresser à la clientèle la plus aisée.

Sur le discours publics des établissements de crédit

Certains prêteurs n'ont pas eu de mots assez dur pour le renégociation, évoquant la rupture de contrat quand ce n'était pas le manque au respect de la parole donnée.

Pourtant, il faut bien constater que certains établissements de crédit ne se sont indignés de cette situation qu'au moment où le niveau atteint par les taux leur est devenu défavorable.

Les professionnels entre eux n'ont pas été particulièrement tendres ni soucieux des accords passés avec leurs confrères : l'exemple des banques qui ont contribué à financer des PAP dont l'encours était en partie assis sur des concours que ces mêmes banques avaient prêtés au Crédit Foncier est significatif.

Un spécialisé a même laissé entendre que certaines banques avaient profité de la connaissance que leur procurait la gestion des comptes de leurs clients, pour proposer aux plus intéressants d'entre eux un refinancement des crédits identifiés grâce aux virements mensuels à l'intention d'un prêteur spécialisé.

Quant aux particuliers les plus avisés d'entre eux, et les plus aisés sont généralement les plus avisés, ils n'ont fait que procéder à un réaménagement de leur passif, adoptant ainsi le comportement d'agent économique rationnel que la théorie se plaît à leur prêter.

DU COTE DE L'OFFRE...

Le point de vue adopté pour cette étude conduit à grouper schématiquement les prêteurs en trois catégories qui ne recoupent pas les classifications issues de la loi bancaire :

- les établissements que nous appellerons « universels » ou « à tout faire » :
ils disposent de guichets, gèrent des dépôts, et collectent l'épargne ; les prêts au logement ne représentent qu'un volet de leurs activités. Sont compris dans cette catégorie, les grands réseaux collecteurs d'épargne, les banques de dépôts, les établissements mutualistes et les caisses d'épargne ;
- les établissements spécialisés dans les prêts immobiliers, qui empruntent pour prêter :
il s'agit des établissements spécialisés au sens propre, mais aussi du Crédit Foncier de France et du Comptoir des Entrepreneurs pour la partie « prêts privés » de leur activité ;
- les établissements distribuant des prêts bonifiés ou spécifiques, comme le CFF, le CDE ou les Sociétés Anonymes de Crédit Immobilier pour le PAP, les organismes collecteurs de la participation patronale à l'effort de construction (CIL), les caisses de retraite, les mutuelles, les caisses de prêt des assemblées départementales.
Leur rôle est important mais dans la mesure où les prêts ou les services qu'ils accordent répondent à un cadre réglementé échappant par nature à la concurrence, ou accompagnent un prêt principal, leur cas ne sera pas traité mais seulement évoqué avec celui des autres intervenants.

Le fait que le PAP se soit trouvé être, de fait, en situation de concurrence avec le prêt conventionné, n'infirmes pas la validité de cette classification, il traduit la volonté du ministère des Finances de faire disparaître le PAP.

LES RESEAUX COLLECTEURS D'EPARGNE

1. Ressources et emplois : une grande souplesse

1.1 Une obsession permanente, les ressources

Selon les termes de l'un d'entre eux, « l'obsession du banquier, ce sont les ressources ».

Pour collecter ces ressources, les établissements recueillant les dépôts doivent offrir à leurs clients une palette complète de services et de produits financiers qui répondent à leur attente.

Or, le prêt au logement, qui s'accompagne presque toujours d'une exigence de domiciliation des comptes, est l'un des produits les plus susceptibles de leur attacher de manière durable la clientèle des particuliers. Il représente en outre un placement à moindre risque, le taux de contentieux y étant très faible.

L'accent plus ou moins mis sur ce produit dépend à la fois de la stratégie globale de la banque et du profil de clientèle qu'elle entend fidéliser.

1.2 Une préoccupation nouvelle, les emplois

Le développement important de la production de prêts au logement par les grandes banques est assez récent. Il est lié en majeure partie à la fin de l'encadrement du crédit, ainsi que le souligne le rapport annuel de la Banque de France, et aux autres transformations décrites en introduction à cette étude.

Leur production, jusqu'alors, avait surtout eu pour résultat de fidéliser une clientèle déjà acquise.

Pour des établissements traditionnellement orientés vers les entreprises comme les « trois vieilles », Crédit Lyonnais, BNP et Société Générale, la décision d'accroître le volume de prêts au logement tenait pour beaucoup aux « vertus désencadrantes » du prêt conventionné.

Ces dernières années, leur intervention massive dans ce domaine est donc venue concurrencer les établissements spécialisés mais aussi les réseaux depuis toujours tournés vers les ménages, Caisses d'Epargne, Crédit Agricole et organismes mutualistes, qui faisaient du prêt au logement un produit d'appel, susceptible de leur apporter de nouveaux clients.

Tous se retrouvent actuellement intéressés par la clientèle des particuliers ; tous sont prêts à faire des sacrifices pour la clientèle aisée, mais tous ne fixent pas au même niveau le revenu en deçà duquel le client n'est plus jugé digne d'intérêt.

1.3 Des ressources diversifiées

La diversité de leurs activités et la collecte des dépôts offrent aux « universelles » une grande souplesse dans la détermination des taux de leurs prêts : ceux-ci sont adossés à des ressources qui mêlent court terme et long terme.

Elles échappent ainsi à l'obligation d'orthodoxie, qui prévaut notamment en RFA, et qui veut que les prêts soient assis sur des ressources de même durée.

L'introduction de nouveaux ratio prudentiels sera peut-être plus contraignante, mais elle laissera une latitude importante : les rapports entre fonds propres et engagements porteront sur l'ensemble des ressources et l'ensemble des emplois de la banque.

Il n'existe pas de lien mécanique entre un emploi, un prêt au logement pour la totalité de son montant par exemple et une ressource précise.

Les banques resteront donc libres en fonction de leur stratégie de faire bénéficier une catégorie d'emploi ou de clientèle, les particuliers si tel est leur choix, des bénéfices de prêts assis sur des ressources moins onéreuses.

En outre la trésorerie de l'épargne logement, qui sert à l'adossement des prêts hypothécaires, leur offre une marge de manœuvre importante.

2. Organisation : une gestion décentralisée

Il existe toutes sortes de schéma d'organisation pour les établissements qui collectent les dépôts.

Certains réseaux sont constitués d'unités autonomes, fédérées au sein d'une instance nationale d'étude et de représentation, d'autres d'agences qui dépendent hiérarchiquement d'une direction générale nationale.

Mais tous sont plus décentralisés dans leur gestion que ne le sont les établissements spécialisés.

2.1 Une concurrence par les taux directeurs au plan national

La stratégie globale de la banque, la décision de privilégier un marché ou un produit est généralement une décision nationale, alors que l'appréciation des risques liés à une opération particulière et les conditions auxquelles elle se réalise, un accord de prêt par exemple, se font toujours localement.

L'organisation décentralisée des banques, et le caractère généraliste du domaine d'intervention de leurs agents, font que leurs directions nationales n'ont pas les moyens d'orienter chacun des accords de prêt pour traduire dans les faits leurs décisions stratégiques.

L'instance nationale dispose de peu d'outils de gestion conjoncturelle : le niveau des taux directeurs constitue donc, d'après la plupart de personnes interrogées, le seul enjeu véritable sur lequel se concurrencent les établissements au plan national ; encore faut-il noter que certaines instances fédératives ne disposent pas de ce pouvoir.

Lors de la création de l'indicateur des taux de l'ANIL, le responsable du secteur logement d'une grande banque se disait favorable à l'affichage des taux, susceptible à ses yeux d'accélérer les effets d'une variation du taux directeur du prêt conventionné sur le volume global de production de son établissement.

Il souhaitait pouvoir influencer rapidement sur ce volume en donnant à voir qu'il était, selon ses impératifs, plus ou moins cher que ses concurrents.

La gestion nationale par les taux est un instrument efficace mais qui manque de finesse : la variation de taux n'a pas que l'effet escompté sur le volume de la production ; une hausse de taux peut se traduire par une baisse du niveau de revenu des emprunteurs, les plus riches étant plus à même de déplacer leur clientèle vers ceux qui leur consentent des conditions plus attrayantes.

On constate d'ailleurs que si les banques connaissent à peu près les taux pratiqués pour la concurrence, elles ignorent la latitude de décision des autres établissements dans la définition des conditions préférentielles que leurs clients sont susceptibles d'obtenir.

La lutte au plan local passe aussi par les taux.

A titre d'exemple, les taux pratiqués par les caisses régionales de Crédit Agricole sont proportionnels à leur pénétration dans le département : taux élevés dans les départements ruraux où le Crédit Agricole est largement dominant, taux attractifs dans les zones urbanisées où il marque le pas devant ses concurrents. Le cas extrême est celui de l'Alsace : terre de mission pour le Crédit Agricole, ses taux seraient systématiquement fixés, aux dires de certains, dix centimes en dessous de ceux pratiqués par le Crédit Mutuel.

Selon le responsable d'un réseau, une agence qu s'implante « casse » ainsi les taux jusqu'à ce qu'elle ait engrangé 2.000 comptes.

Au plan national, il semble qu'en 1988, le Crédit Mutuel ait contribué, là où il est bien installé, à tirer les taux vers le bas.

Outil global, l'outil des taux est toutefois très efficace puisque les « universelles », libérées des contraintes de l'encadrement ont été en mesure, dès qu'elles l'ont estimé nécessaire de reprendre, en jouant sur les taux, une large fraction de la part des prêts au logement, jusqu'alors produit par les spécialisés.

2.2 Des employés « généralistes »

Généraliste du client, l'agent n'est pas un spécialiste de l'opération financée, en l'occurrence du marché du logement et de la construction.

Dans ce secteur, un nouveau produit ou une nouvelle méthode sera donc long à introduire.

Avant de convaincre un client des vertus d'un nouveau produit, il faudra en convaincre tous les échelons intermédiaires.

Un produit trop complexe est difficile à vendre car difficile à expliquer : il requiert un effort trop important pour un « petit client » et s'il s'agit d'un gros client, on préfère demander une dérogation de taux sur un produit traditionnel.

Récemment, l'instance fédérale d'un grand réseau a voulu lancer un prêt à taux variable ; par souci d'efficacité, il a sous-traité la conception de ce prêt et les produits informatiques nécessaires à sa gestion à un établissement spécialisé qui s'en est acquitté très rapidement ; le projet a finalement échoué par impossibilité de l'instance nationale à persuader les responsables locaux de commercialiser ce prêt qui présentait le défaut d'être complexe mais surtout d'être nouveau.

3. **Rapport avec l'emprunteur : un lien durable**

3.1 Un intérêt porté au client plus qu'au prêt

La marge dégagée par l'opération de prêt n'est qu'un élément parmi d'autres pour apprécier l'opportunité de l'opération.

Le client idéal est évidemment celui qui dispose de revenus élevés, mais aussi celui dont on attend qu'il fasse largement appel aux services de l'établissement.

L'enjeu d'un accord de prêt dépasse donc l'opération elle-même : il s'agit de gagner un nouveau client, ou d'en conserver un ; l'exigence de domiciliation des revenus qui accompagne la quasi-totalité des accords de prêts au logement justifie cette démarche.

L'expérience des agences ouvertes dans les villes nouvelles est particulièrement intéressante : nouvellement installée une partie de leur clientèle leur est venue des accédants également nouvellement installés.

Le délai de rentabilité d'un compte, c'est-à-dire le terme à partir duquel les emprunteurs recommencent à épargner, avait à l'époque été estimé par un établissement à 5 ans.

Cependant, pour tous les réseaux, le gain de nouveaux clients ne semble pas être aussi déterminant ; ainsi les Caisses d'Épargne qui, ont subi une très forte évolution interne ces dernières années, ayant sensiblement rapproché leur statut de celui des banques et rendu les directeurs de caisses directement responsables de leur gestion, ont encore fréquemment l'œil rivé sur l'équilibre de leur compte d'exploitation plutôt que sur l'accroissement de leur encours ou le nombre de leurs clients.

3.2 Des conditions définies au plan local

S'agissant d'un accord de prêt, le dossier est normalement instruit dans chaque agence : il sera donc très difficile à la direction centrale d'influer finement sur les critères de décision.

Barèmes et conditions de base, lorsqu'ils font l'objet d'un affichage, semblent fréquemment être identiques pour tous les clients quelle que soit leur qualité.

En réalité la différence se joue sur le niveau de responsabilité de l'agent qui traite le dossier et donc sur la latitude de décision dont il dispose par rapport aux barèmes de base.

A titre d'exemple une grande banque classe ses clients en quatre catégories, elles même définies en fonction de trois critères :

- *la CSP,*
- *les revenus,*
- *Les avoirs contrôlés (sommes des avoirs du client sur l'ensemble des comptes gérés et contrôlés par la banque).*

Cette segmentation permet de démarcher la clientèle en lui proposant des produits compatibles avec sa situation, mais surtout elle se traduit par le niveau de contact dont bénéficiera chaque client dans la banque.

Alors que la demande de prêt du client « une étoile » (dont les revenus sont inférieurs à 60.000 F par exemple) sera traitée par l'agent guichet, le client « quatre étoiles » sera directement reçu par un responsable de haut niveau : celui-ci est à même de consentir des conditions particulières.

L'importance de la baisse de taux qu'un agent peut accorder sur un produit est directement fonction de son niveau de responsabilité ; de même, la baisse de taux dont on peut bénéficier est fonction du niveau de contact auquel on accède.

La règle qui vaut encore dans certains établissements mutualistes selon laquelle tous les sociétaires d'une même génération bénéficiaient, au sein d'une même caisse, du même taux, a tendance aujourd'hui à s'effacer devant les contraintes de la concurrence : pour des cas ponctuels, une marge peut être accordée, afin de gagner un créneau attrayant ou de renforcer une position devenue difficile sur le marché local.

3.3 Une clientèle fidélisée

La diversité même des services offerts par les banques de dépôts a pour effet de fidéliser, ou de rendre captive la clientèle acquise. Le changement d'établissement est une opération d'autant plus complexe pour un particulier que ses revenus sont confortables et qu'il recoure à un nombre important de services.

Le client aisé est celui qui peut jouer de la menace d'un changement d'établissement, mais c'est aussi celui pour lequel le changement est le plus déroutant.

L'épargne-logement est l'exemple type d'un produit qui a pour effet de fixer la « bonne » clientèle : comportement des titulaires, durée du contrat, garanties exigées par l'établissement qui consent le prêt épargne-logement, difficulté (ou même impossibilité pratique) de transférer à un autre établissement.

Le fait pour un ménage de disposer de plusieurs comptes dans des établissements différents lui permet d'échapper à cette fidélité forcée. Mais il risque de réduire son crédit par rapport à celui dont il bénéficierait si l'ensemble de ses avoirs et de ses revenus se trouvait regroupé en un lieu unique.

En outre, les agences préfèrent perdre les comptes « dormants » de certains clients, ce qui leur permettra de se consacrer à des clients plus actifs, estimant que le regroupement des comptes est globalement un gain pour le réseau bancaire dans son ensemble.

Dans le cas des services financiers de la Poste, qui, par nature, n'exercent pas leurs activités dans des conditions identiques, la fidélisation du client est également poursuivie, parfois au prix de développement de services tels que les avances sur comptes débiteurs qui n'entrent pas a priori dans leur vocation. Mais à l'inverse des autres réseaux, l'octroi d'un prêt au logement, qui depuis 1982 et aligné sur le prêt conventionné, vient récompenser une fidélité passée. Il ne répond pas à la volonté de s'attacher un futur client : n'ont droit à des prêts au logement que les personnes titulaires d'un CCP,

dont les revenus sont domiciliés à la poste, et détenteurs d'un plan ou d'un compte d'épargne logement, dont le prêt accordé vient en complément.

4. Le meilleur risque

4.1 Une information de première main

Pour les emprunteurs déjà clients de la banque, l'observation des mouvements du compte offre un outil d'analyse qu'aucune méthode de scoring ne peut atteindre en efficacité : régularité des revenus, fréquence des découverts, endettement, tout peut se lire dans les mouvements d'un compte.

Cette parfaite connaissance du compte par l'agence est à opposer à l'information très imparfaite dont disposent les échelons nationaux des banques.

Les directions centrales semblent pauvres en données précises : à titre d'exemple, celles qui ont été consultées déclarent qu'il est impossible de savoir quelle proportion des prêts au logement d'une année a été accordée à de nouveaux clients, c'est-à-dire à des personnes devenues clientes à l'occasion de cette opération.

4.2 Des impayés rares

Dans une période où le niveau des impayés de remboursement est parvenu à un stade préoccupant, le prêt au logement demeure pour les banques « le meilleur risque ».

L'impayé en prêt conventionné peut être considéré comme très faible chez les « trois vieilles » ; il touche davantage les établissements qui ont fait du prêt au logement un élément de croissance de leur pénétration et qui ont choisi de s'adresser à une frange plus large de la population.

Ainsi le réseau des Caisses d'Epargne n'avait-il pas jusqu'à une période récente, de services contentieux. La montée des impayés l'a contraint à sa création.

Période de lutte intense pour la clientèle des particuliers aisés et souplesse dans l'adossement des prêts des « universelles », ont ainsi permis à certains d'emprunter en 1987 et en 1988 à des taux inférieurs à ceux dont l'Etat a bénéficié pour ses propres emprunts.

Cependant, cette concurrence qui s'exerce essentiellement sur le taux peut s'avérer coûteuse ; la question est de savoir si les grands réseaux ne vont pas chercher, à l'instar des « spécialisés » à déplacer la concurrence sur d'autres enjeux.

« LES SPECIALISES »

Véritables professionnelles de l'immobilier, les établissements spécialisés travaillent selon une logique et avec des contraintes en presque tous points opposées à celles des banques universelles.

Comme leur nom l'indique, ces établissements sont spécialisés dans un type d'activité, le crédit immobilier pour le cas qui nous intéresse.

1. Ressources : un environnement contraignant

Les spécialisés peuvent être schématiquement définis comme empruntant en gros pour prêter en détail. Ils ne disposent pratiquement d'aucune souplesse sur les taux, puisqu'il existe un lien direct entre le taux des prêts qu'ils accordent et le coût de leurs ressources.

Jadis, l'encadrement du crédit orientait vers eux les clients que les banques ne pouvaient satisfaire.

La formule des prêts jumelés permettait ainsi aux banques de dépôts d'échapper au carcan de l'encadrement et d'offrir à leurs clients, grâce au concours des spécialisés, le prêt qu'ils sollicitaient.

Les conditions créées par l'encadrement du crédit ont favorisé la croissance de leurs activités, aidé pour certains par l'importance de leurs fonds propres ; la fin de l'encadrement les place dans une situation plus difficile.

Une contrainte d'orthodoxie :

Les spécialisés sont ainsi les seuls à être contraints à l'orthodoxie dans la fabrication de leurs prêts : les prêts sont adossés à des ressources de même durée (ou de durée cohérente).

Mais cette orthodoxie est coûteuse et elle aggrave les conséquences des remboursements anticipés.

Il faut noter que cette contrainte d'orthodoxie pèse également sur les PAP : elle se traduit par le fait que les prêts au plus modestes sont toujours adossés aux ressources les plus coûteuses.

2. Organisation : une réelle capacité d'innovation

2.1 Un fonctionnement centralisé

Comme pour les banques universelles, le niveau de décentralisation des établissements spécialisés est très variable.

Ils se caractérisent cependant globalement par un fonctionnement centralisé qui s'oppose à l'organisation décentralisée des grands réseaux.

Ainsi, la gestion du contentieux lourd (c'est-à-dire plus de deux échéances impayées), est généralement confiée à l'échelon central.

2.2 Une réelle capacité d'innovation

Souplesse de fonctionnement et compétence du personnel permettent aux « spécialisés » de faire preuve d'une capacité d'innovation qui semble très supérieure à celle de leurs concurrents « banques universelles ». Leur personnel est peu nombreux, connaît parfaitement le milieu de l'immobilier dont il fait partie intégrante.

La rapidité avec laquelle ils ont lancé les prêts à double indexation répond ainsi à la contrainte qui pèse sur eux.

Cette formule intéressante pour l'emprunteur, permet d'adosser des prêts à long terme sur des ressources à court terme, et donc d'atteindre des taux concurrentiels, tout en prévenant les risques des remboursements anticipés.

Dans un sens différent, en 1986, nombre de ces établissements avaient tourné leur attention vers le crédit amélioration et notamment ceux distribués par les « cuisinistes » et les installateurs de cheminée, marché porteur jusqu'à ce que les banques universelles commencent également à s'y intéresser.

Le degré de centralisation de leur organisation interne et la spécialisation de leurs agents font que la modification des critères de recevabilité des dossiers peut intervenir sans délai.

En ce sens, les directions centrales ont le pouvoir, plus que les responsables des grands réseaux, d'orienter immédiatement les décisions individuelles d'accords de prêt en fonction de leur stratégie nationale. C'est ainsi que l'examen des contentieux sur les prêts aux accédants du secteur diffus a conduit plusieurs établissements, notamment la SOVAC et la Hénin à prendre leurs distances par rapport au marché de la maison individuelle.

A l'un des extrêmes, se situe tel établissement spécialisé qui donne tous les accords et édite l'ensemble des documents contractuels d'un site géographique unique, mais dont les agents, très peu nombreux, sont à part entière membres du monde de l'immobilier ; à l'autre la Caisse Nationale d'Epargne qui bénéficie du réseau le mieux implanté, les bureaux de poste, et du personnel le moins spécialisé dans les problèmes de logement.

L'idée d'associer ces potentiels est séduisante et plusieurs établissements spécialisés ont tenté de passer des accords avec la Poste : il ne leur a manqué que l'agrément du ministère des Finances.

3. Rapport avec l'emprunteur : une logique de l'opération

3.1 Un intérêt centré sur le prêt

Ne collectant pas les dépôts des particuliers, l'activité des « spécialisés » est directement liée à la marge réalisée sur les prêts qu'ils consentent.

Ils n'ont pas vocation à multiplier les opérations avec l'emprunteur et donc à entretenir une relation suivie avec lui.

Le lien noué avec le particulier à l'occasion de l'emprunt a de fortes chances de rester centré sur ce seul prêt.

Lorsque le prêt accordé par un établissement spécialisé s'accompagne d'une exigence de domiciliation, c'est la conséquence de la participation d'une banque universelle au montage du prêt.

3.2 Une appréciation nationale du risque

Le choix des marchés comme les critères d'appréciation du risque seront donc en dernière instance du ressort du niveau national.

Une discussion permanente existe entre les délégations régionales soucieuses de production et l'échelon national préoccupé de contrôler le niveau du risque accepté.

Les méthodes d'analyse de risque semblent beaucoup plus élaborées que celles des banques universelles : risque d'un produit, d'un marché, d'une région, d'un prescripteur, d'une catégorie professionnelle. Elles associent scoring, recours à l'ensemble des données disponibles ou même mise en place de fichiers de mauvais payeurs.

Mais l'élément de base de l'évaluation reste le dossier de demande de prêt transmis par l'emprunteur.

Or, la fiabilité de ces dossiers est très hypothétique : l'emprunteur s'efforcera naturellement d'omettre les éléments susceptibles d'entraîner un refus de prêt et le prescripteur le guidera pour ce faire.

L'absence de données précises sur la situation financière réelle du client, à travers les mouvements du compte, interdit à l'établissement spécialisé de vérifier la véracité des éléments qui lui sont fournis.

Il ne semble pas, s'agissant des constructions individuelles aidées que la valeur du gage fasse l'objet d'une étude.

Le niveau de la décote en cas de revente donne à penser que l'analyse du risque porte exclusivement sur la capacité de remboursement de l'emprunteur et non sur la valeur du gage donné en garantie.

3.3 Une participation au risque de l'entreprise

A l'établissement d'un rapport durable avec le client, qui est la règle des banques correspond, pour les spécialisés, le souci de fidéliser les prescripteurs en répondant à ses contraintes.

Il s'agit là, aux dires mêmes du responsable d'un de ces établissements, d'une conception différente de la banque : plus que prêteur d'argent, le spécialisé prend une part du risque de l'entreprise de son partenaire professionnel.

Le niveau du risque accepté constitue donc un critère essentiel de la gestion.

Lorsque le niveau du risque accepté se révèle trop élevé, la solution consiste à se retirer du marché ; c'est, comme cela a été noté plus haut, ce qu'on fait certains à l'égard du marché de la maison individuelle.

3.4 Des risques élevés

Si l'on répartit ainsi entre organismes prêteurs les accédants bénéficiaires de l'APL pour l'année 1986 dans un département tel que la Saône et Loire, on observe que les emprunteurs des établissements spécialisés supportent des taux d'endettement beaucoup plus élevés que ceux des banques de dépôts : plus du tiers des bénéficiaires APL issus des premiers ont des taux d'endettement supérieurs à 37 %, contre 12 % à 15 % pour ceux ayant emprunté auprès d'un grand réseau collecteur d'épargne.

Comment lire ces chiffres ?

Pour certains, ils conduiront à opposer la sagesse des banques à l'irresponsabilité de tel ou tel établissement spécialisé.

S'agissant d'autres enjeux, on déplorera cette sagesse des banques qui ne fait que traduire leur désintérêt pour la clientèle la plus modeste.

Envisagés par des professionnels de la construction, ils confirmeront que les spécialisés sont, au plein sens du terme, des partenaires prêts à prendre leur part du risque de leurs entreprises.

Le meilleur prêteur pour la professionnel est celui qui accepte les risques les plus élevés.

Mais, en matière d'accession sociale, quel est le niveau de risque admissible aux yeux des pouvoirs publics.

Ce risque a un prix ?

Ajouté aux contraintes qui découlent du coût des ressources, cela contribue à élever les taux des spécialisés et à les placer dans une situation difficile par rapport aux grands réseaux.

Les conditions actuelles du marché et surtout la poursuite du mouvement de banalisation des crédits pourraient ainsi avoir pour conséquence de mutualiser au sein des établissements spécialisés les risques des emprunteurs les plus modestes comme il existe une mutualisation des risques des locataires les plus modestes au sein du parc HLM.

L'avantage né des aides de l'Etat serait alors en partie annulé par le coût élevé des prêts auxquels pourraient prétendre les emprunteurs modestes.

Le même phénomène s'observe pour les entreprises : un rapport de l'AFB fait état de l'apparition « d'une banque à deux vitesses » et note que la concurrence s'est jouée autour des grandes entreprises aux dépens des petites : les concours aux grandes entreprises sont faits à un taux indexé sur le taux du marché monétaire et non sur le taux de base bancaire comme c'est le cas pour les plus petites.

Le mouvement de banalisation des prêts aux PME s'est d'ailleurs traduit par de graves difficultés pour les établissements spécialisés intervenant dans ce domaine.

Un exemple d'analyse du risque : l'exemple de la gestion du risque qui sous-tend l'activité d'un groupe dont les filiales prêtent et construisent à la fois en PAP, en PC et en secteur libre est particulièrement éclairant.

Clientèle PAP :

Le service commercial de ce groupe comporte deux branches : commercialisation des programmes et commercialisation des prêts. Le chef du service commercial se trouve en butte aux plaintes des vendeurs de programmes car la branche crédit refuse une proportion importante des demandes de prêts. Pour éviter ce conflit interne l'organisme décide qu'il n'accordera plus de prêt derrière certains de ses propres programmes PAP.

Pour ses autres emprunteurs PAP, il est conduit à distinguer deux catégories de clients : aux plus aisés, il accorde PAP et prêt complémentaire au PAP, en revanche il refuse le prêt complémentaire au PAP aux plus « limites » les envoyant vers d'autres établissements plus coûteux et renchérissant ainsi le coût global du prêt des plus modestes.

Clientèle PC et lire :

Il ne parvient pas à offrir de prêts suffisamment compétitifs en PC haut de gamme ; le client souhaite faire lui-même l'affaire de son financement, et les vendeurs de la branche promotion ne souhaitent pas nécessairement recourir aux prêts « maison » insuffisamment solvabilisateurs.

La vente de prêt libre se fait par l'intermédiaire d'agents immobiliers commissionnés : les prêts pour l'achat d'un logement ancien sont un marché concurrentiel que les PC et « pour une certaine catégorie de clientèle, il n'est pas nécessaire d'être les moins chers pour passer ».

4. Une lutte inégale

« Les spécialisés » ont en leur faveur des frais de personnel réduits et une capacité d'innovation réelle.

Leur position sur le marché tient donc à une extrême technicité, à la bonne connaissance du milieu professionnel dans lequel ils évoluent et à leur capacité à prendre leur part du risque de leurs partenaires.

Est-ce suffisant face à ceux qui disposent de ressources privilégiées, d'une clientèle plus solvable, souvent déjà acquise et dont la situation financière leur est connue ?

Cette question suffit à expliquer la vigueur de la revendication pour une répartition du bénéfice de la trésorerie de l'épargne-logement et les espoirs fondés sur la titrisation qui devrait établir un lien objectif entre la qualité des créances et le coût des ressources et ce quel que soit l'établissement prêteur d'origine.

Coût des prêts

Lien souple avec le coût de ressources non affectées Lien direct avec le coût de la ressources affectées

Relation

Logique du compte

Logique du prêt

Part essentielle de la clientèle acquise

Aucune clientèle acquise

Relation suivie avec le client

Relation suivie avec le prescripteur

Appréciation du risque

Bonne connaissance des clients

Information imparfaite sur l'emprunteur

Analyse locale du risque par emprunteur

Scores très élaborés

Appréciation du risque de chaque dossier pondérée par la qualité des dossiers transmis par le même prescripteur

A L'OMBRE DES PRESCRIPTEURS...

Le lien entre prêteur et emprunteur est rarement exclusif ; il met en jeu nombre d'autres acteurs, liés à l'opération financée.

Ceux-ci favorisent le rapprochement entre l'emprunteur et le prêteur et interfèrent dans la définition des conditions du contrat de prêt. Ce rôle est plus ou moins important selon la nature de l'établissement prêteur, de l'intermédiaire, de l'opération financée et de la catégorie sociale de l'emprunteur.

Il peut aller de la simple indication des conditions qu'un particulier est susceptible d'obtenir auprès d'un établissement jusqu'au pouvoir de formuler un accord de prêt jusqu'à un certain montant ; il s'agit dans ce cas d'un démembrement d'une partie de l'activité de prêteur.

1. Un rôle déterminant dans le secteur du logement neuf

Les résultats de l'enquête montrent bien que le rôle des prescripteurs est déterminant dans la construction neuve en secteur diffus.

A contrario, l'étude de l'ANIL sur l'influence des aides sur les trajectoires-logement soulignait que la mauvaise connaissance des aides publiques à l'amélioration était bien due pour partie à l'absence d'une profession susceptible de les prescrire.

Il reste à mieux apprécier la part relative des crédits distribués par l'entremise de prescripteurs sur certains marchés : individuel diffus, individuel groupé, collectif, ancien sans travaux, travaux etc.

Le taux de retour en crédit acquéreur dont bénéficie l'établissement qui a consenti le crédit mériterait d'être estimé plus précisément ; les données de l'enquête ne fournissent pas cette réponse dont les banques « prêteurs » seules disposent.

2. Prescripteurs et apporteurs d'affaires : qui sont-ils ?

2.1 Les constructeurs et les promoteurs

Ayant parfaitement intégré le système d'aides financières à l'accession tel qu'il existe depuis 1978, les constructeurs et promoteurs, particulièrement ceux qui occupent le marché de la maison individuelle, sont devenus de véritables prestataires d'un service complet vis-à-vis de leur clientèle : ils vendent la

maison, mais aussi procurent le terrain, effectuent les démarches administratives, et par le biais du contrat de construction, prennent en charge le dossier de financement de l'opération.

Vis-à-vis des catégories moyennes modestes qui constituent la majeure partie de leur clientèle, ils deviennent de véritables prescripteurs non seulement du crédit, mais aussi de l'aide publique (APL) : dès lors, ils ne vendent plus une maison, mais un service complet en contrepartie d'une mensualité de remboursement, et adaptent leur produit aux capacités d'endettement de leurs clients, incitant par là même ces derniers à une stratégie maximale d'endettement.

Ils pratiquent « la vente debout » c'est-à-dire le démarchage de la clientèle et la vente du crédit est une condition de la faisabilité de l'opération.

La prise en charge totale du montage de l'opération et l'apparente facilité avec laquelle leur force commerciale répond aux demandes et aux préoccupations des candidats font que le vendeur bénéficie d'un réel crédit auprès des particuliers : son image est d'autant plus positive que contrairement à l'agent immobilier, sa rémunération n'apparaît pas, étant incluse dans le prix de la maison.

2.2 Les agents immobiliers et les notaires

Le rôle de prescripteurs des agents immobiliers est plus restreint. Ils s'adressent à une clientèle plus aisée, mieux informée et disposant d'un apport personnel en général plus élevé, clientèle qui est venue les solliciter de son propre chef et dont le comportement est différent, comme le montre la suite de cette étude.

Leur intervention n'est cependant pas négligeable : le rapport de la Compagnie Bancaire signale que pour 70 % des prêts pour l'achat d'un logement ancien qu'elle accorde, les clients lui ont été apportés par les agents immobiliers.

Le service qu'ils apportent lors d'une acquisition d'un appartement ancien est la sélection du bien, son choix, la mise en présence des parties et l'organisation de leurs relations juridiques jusqu'à la conclusion de la vente : celle-ci est déconnectée du financement.

Le rôle de prescripteur des notaires est de même nature mais semble moins important.

2.3 Les autres intermédiaires

Les agents d'assurance : leur intervention semble négligeable dans le domaine qui nous intéresse ; ce ne sont pas à proprement parler des prescripteurs ; ils constituent parfois la tête de pont des spécialisés dans des régions sans agent exclusif.

Ils offrent la possibilité de tester les potentialités d'un nouveau marché et ils représentent souvent l'établissement auprès de prescripteurs en contact direct avec la clientèle.

2.4 Les mutuelles

Les mutuelles en négociant des conditions privilégiées avec un prêteur se trouvent être des prescripteurs importants.

Leur capacité de négociation est d'autant plus forte que le risque qui s'attache aux prêts fait à leurs membres est faible : leur préoccupation n'est pas de rendre possible une opération à tout prix.

Ainsi, une grande banque accordait-elle des conditions privilégiées aux clients de certaines mutuelles en échange d'une caution de leur part.

Constatant que les clients de la mutuelle constituaient un excellent risque, la BNP a continué d'accorder ce taux privilégié sans caution ; curieusement elle a perdu la clientèle de la mutuelle.

2.5 Les sociétés de caution

Le cas des sociétés de caution est intéressant.

Elles connaissent actuellement un développement prometteur mais on constate que leurs partenaires sont rarement des spécialisés : en effet l'activité de ceux-ci consiste à bien évaluer les risques et on les imagine mal solliciter le concours des sociétés de caution pour les seuls mauvais risques.

Le bon fonctionnement d'un système de caution suppose en effet que le prêteur primaire n'ait pas le monopole du choix des dossiers.

3. Des liens restreints avec les banques universelles, mais qui pourraient évoluer

3.1 « Apporteurs de clients » plus « qu'apporteurs d'affaires »

Comme tous les prêteurs, les « universelles » ont des relations avec les prescripteurs mais il semble très rare qu'elles délèguent l'instruction de leurs prêts.

L'accord de prêt résulte toujours d'un contact direct entre la banque et le client, qui deviendra s'il ne l'est pas encore, client régulier de l'agence où sera domicilié son compte.

Le rapport éventuel avec un prescripteur joue sur les conditions faites à ses clients et traduit l'intérêt de la banque pour une catégorie de compte ; ainsi certaines banques ont-elles consenti des conditions très privilégiées aux clients de promoteurs « haut de gamme » susceptibles de leur apporter une clientèle aisée.

Dans le même esprit, la Caisse Nationale de Crédit Agricole, dans le cadre opportun de la campagne pour l'architecture, signait un protocole avec l'Ordre des Architectes garantissant l'accès à un barème privilégié à ceux qui recourent à un architecte pour construire (catégorie dont on peut supposer qu'elles disposent de revenus élevés).

Si la Caisse régionale est réticente à l'égard de l'application d'un tel accord, la Caisse Nationale a la possibilité de faire le prêt en direct.

Il va sans dire que d'autres facteurs jouent en faveur d'une modulation des taux notamment si la banque est partie à l'opération de promotion : c'est le cas lorsque la construction est entreprise par une de ses filiales, lorsque la banque participe au « tour de table » ou lorsqu'elle a consenti le crédit promoteur.

3.2 Un lien à un niveau élevé

Le lien avec le prescripteur semble le plus souvent se faire comme dans l'exemple relatif à la CNCA, à un niveau très élevé et ne porte que sur le taux.

3.3 Une évolution limitée

L'âpreté de la concurrence actuelle conduit parfois certains agences locales à approfondir leurs liens avec certains prescripteurs ; elles exigent cependant un contact avec l'emprunteur.

La culture d'entreprise du directeur d'agence ne l'incite pas à des efforts considérables dans ce domaine : disposant d'un nombre de clients qu'il juge suffisant, il ne portera pas une grande attention à un prescripteur, constructeur, agent immobilier ou notaire, susceptible de drainer vers lui un nombre, somme toute restreint, de clients.

En outre, s'il s'agit d'un constructeur spécialiste de la maison individuelle isolée, sa logique ne correspond pas à celle d'une agence, qui est le regroupement géographique : l'agence recherche des emprunteurs dont le domicile futur est dans sa zone de chalandise.

4. Une dépendance étroite des établissements spécialisés

La contrepartie de l'absence de guichets, c'est en effet la dépendance envers les prescripteurs. De la relation avec le prescripteur dépend exclusivement la part que le spécialisé occupe sur le marché.

Ainsi, en 1987, un de ces établissements voyait près de 75 % de sa production apportée par les constructeurs de maison individuelle, des promoteurs, des agents immobiliers, des notaires, des architectes et divers intermédiaires financiers (son propre réseau d'agents mandatés ne lui apportant que le quart restant).

4.1 « Apporteur d'affaires »

Apporteur éventuel de clients pour la banque universelle, le prescripteur est apporteur d'affaires pour le spécialisé. Il bénéficie parfois du pouvoir d'instruire partiellement le dossier de demande de prêt et de le constituer à la place de l'emprunteur.

La préoccupation de l'apporteur d'affaires est de permettre la réalisation de l'opération, aussi il n'est pas surprenant qu'une part non négligeable des demandes de prêts qui parviennent à l'établissement n'aboutisse pas.

L'un d'entre eux, en 1988, émettait 83 offres de prêts pour 100 demandes de prêts transmises, lesquelles se traduisant par 65 prêts conclus.

La différence entre le nombre d'offres émises et le nombre de prêts conclus traduit soit la mise en concurrence de l'établissement avec les autres prêteurs, soit un renoncement à l'opération.

Le lien entre l'emprunteur et le prescripteur s'achève avec la réalisation de l'opération, le lien entre l'emprunteur et le prêteur est unique et prend fin avec l'amortissement du prêt, la seule relation suivie est celle qui lie le prêteur et le prescripteur. La concrétisation de ce lien prend des formes variées qui vont de la commission pour une affaire au parrainage du syndicat professionnel en passant par la formation, ou la mise à disposition d'outils de travail, mais ce lien est la préoccupation constante du spécialisé.

L'accord noué entre un établissement et un constructeur peut voir son effet annulé par la convention directe passée entre un autre prêteur et le vendeur.

Le prescripteur constitue souvent le véritable visage de l'établissement : les conseillers d'ADIL découvrent parfois que certains accédants, parmi les plus modestes, ignorent précisément auprès de qui ils ont emprunté.

5. Pouvoir de négociation du prescripteur et coût de l'intermédiaire

Il est difficile d'évaluer le coût pour le client de l'intermédiaire d'un prescripteur :

- pour un établissement spécialisé ce coût serait à mettre en relation avec l'économie née de la réduction du nombre d'agents ou de bureaux ;
- dans le cas des banques, l'exemple du prêt conventionné, montre que le prescripteur soucieux de solvabiliser son client, exerce une pression sur le niveau des taux, pression d'autant plus efficace que son pouvoir de négociation est important.

L'exemple du prêt conventionné :

La fin de l'encadrement du crédit s'est traduit par un resserrement de l'éventail des taux entre les différentes catégories de prêts hypothécaires : PC destinés pour l'essentiel au logement neuf et prêts pour l'achat de logement ancien sans travaux.

Néanmoins une différence de taux subsiste aux dépens du prêt pour l'achat d'un logement ancien.

Or aucune raison ne justifie cet écart :

- *l'hypothèse sur un logement ancien est de meilleure qualité pour toutes les raisons analysées par le rapport Treppoz ;*
- *le prêt a fréquemment une quotité plus faible ;*
- *la clientèle est généralement plus aisée ;*
- *les impayés sont beaucoup plus rares.*

Seuls les établissements spécialisés auxquels la conjoncture interdit de pratiquer les taux des banques universelles ont depuis 1988 aligné les taux offerts à l'acquéreur d'un logement ancien sur les taux du PC.

Mais la logique voudrait que le taux du prêt pour l'ancien soit moins élevé que celui du PC.

Une explication s'impose : hormis l'habitude qui tient à l'époque de l'encadrement où les PC étaient désencadrés, seule une mise en jeu de la concurrence par des acteurs de poids inégal explique ce phénomène : l'emprunt pour l'achat d'un logement ancien met directement en présence le client et le banquier, alors que dans le cas du logement neuf ce sont les prescripteurs, constructeurs et

promoteurs, qui négocient, susceptibles qu'ils sont d'apporter une part importante de leur clientèle vers l'établissement qui lui consentira les conditions les plus attrayantes.

Vendeurs indirects de produits financiers, les prescripteurs font pleinement jouer la concurrence, avec une logique et sur des enjeux qui sont ceux de leur entreprise.

Cette question du coût d'intermédiation né de la prescription se retrouve à l'identique pour les terrains : le débat est vif parmi les lotisseurs entre ceux qui consentent à commissionner les vendeurs de maisons individuelles et ceux qui voudraient que leur syndicat le proscrive.

6. L'avenir : guichets ou prescripteurs ?

La France est aujourd'hui le pays de la CEE où la vente de crédit par prescripteurs est la plus développée.

Il n'est pas indifférent pour qui réfléchit à la protection du consommateur et aux modalités de son information de prévoir si les transformations qui sont en cours se traduiront par un développement ou par une réduction de la part des crédits au logement servis par l'entremise des prescripteurs.

La stratégie des établissements sera déterminante dans cette évolution mais d'autres facteurs peuvent avoir de l'influence.

6.1 Le choix des prêteurs : déplacer l'enjeu de la concurrence ?

L'analyse des risques passés pourrait entraîner une réduction de la part des crédits vendus par les professionnels du logement.

Les quelques Caisses d'Epargne qui ont observé une montée préoccupante de leur contentieux sont celles qui s'étaient lancées récemment dans une politique de prescription.

A l'inverse le durcissement de la concurrence conduit à prévoir son renforcement : la seule concurrence par les taux non seulement trouve rapidement ses limites dans le coût de la ressources, mais de plus peut s'avérer coûteuse pour nombre d'établissements.

Les prêteurs sont conduits à choisir de nouveaux terrains d'affrontement.

Or le choix est limité si l'on veut faire en sorte que la concurrence ne se joue plus sur le taux : l'autre enjeu, c'est le service hors guichet et donc le service aux prescripteurs.

Une telle démarche ne semble pas susceptible, dans le domaine du crédit immobilier, de drainer la clientèle haut de gamme.

Elle devrait donc être adoptée par ceux qui sont traditionnellement tournés vers les ménages modestes ; certains ont commencé de développer une politique très active tournée vers les prescripteurs.

Cependant aucun ne semble encore prêt à délivrer des accords de prêts sans exiger un contact préalable et direct avec l'emprunteur, qui deviendra leur futur client.

6.2 L'ouverture des aides à l'ancien

L'ouverture des aides au logement ancien se traduira sans nul doute par un développement du rôle de prescripteurs des professionnels de l'ancien.

Peut-être verra-t-on apparaître des formes de « vente debout », - démarchage sur le thème de « propriétaire pour le prix d'un loyer » -, pour le logement ancien, qui actuellement n'existent pas ?

6.3 Une croissance de l'amélioration

Le développement de la part de l'amélioration pourrait également se traduire par une extension de l'activité de prescription à de nouvelles professions : artisans, par exemple.

Il n'est pas certain que ce type de profession y soit prêt : la logique de la prescription est plus facile à adopter par des professions de nature commerciale.

6.4 Plus de constructions en secteur groupé

Une modification de l'équilibre entre diffus et groupé affecterait probablement le partage en défaveur de la vente par prescripteur, mais seule l'enquête sur un échantillon représentatif permettrait d'évaluer dans quelle proportion.

DU COTE DE L'EMPRUNTEUR :

De la distinction nécessaire à la confusion souhaitée...

Le durcissement de la concurrence est un phénomène objectif qui ne se résume pas à la seule pression des prescripteurs et qui modifie l'approche de certains emprunteurs.

La renégociation aura réellement jouée, pour eux, le rôle d'un apprentissage de la concurrence.

Mais cette transformation des comportements que les conseillers des ADIL perçoivent bien n'affecte évidemment pas tous les emprunteurs.

Les résultats qui suivent reflètent l'état de l'enquête réalisée au moyen de 215 entretiens.

Il ne s'agit cependant pas d'un échantillon représentatif.

Le recours à une enquête téléphonique par l'INSEE auprès de l'échantillon des personnes ayant souscrit un emprunt immobilier, hors-PAP depuis moins de trois ans fournira une information très précieuse.

1. Des comportements divers

1.1 Le choix d'un établissement

Une récente étude du CREP fournit un tableau objectif de la répartition de la clientèle des accédants selon les catégories d'établissements.

Revenu moyen des ménages ayant contracté un emprunt immobilier en 1987 :

- Nationalisés	261.200 F
- Mutualistes	166.300 F
- CEP	159.100 F
- CNE	180.700 F
- Spécialisés	169.800 F
- CFF	132.700 F
- SCI	112.400 F

Rapport coût de l'immeuble / revenu du ménage :

- Nationalisés	2,64
- Mutualistes	2,83
- CEP	2,99
- CNE	3,17
- Spécialisés	3,19
- CFF	4,25
- SCI	4,42

Apport personne :

- Nationalisés	193.600 F
- Mutualistes	108.300 F
- CEP	149.900 F
- CNE	166.700 F
- Spécialisés	87.500 F
- CFF	72.500 F
- SCI	68.400 F

De même, si l'on examine les caractéristiques de la clientèle de chaque établissement présent dans l'échantillon de l'enquête diligentée auprès des visiteurs de l'ADIL, celles-ci sont assez nettement différenciées.

Les banques de dépôts classiques semblent concentrer à la fois les plus hauts revenus, le plus faible taux d'endettement et le montant d'opération le plus élevé.

La moyenne du montant des opérations réalisées grâce à un prêt du Crédit Agricole est supérieure à celle des opérations financées avec un prêt souscrit auprès d'un établissement spécialisé.

Ceux-ci ont une clientèle dont la majorité dispose de revenus mensuels inférieurs à 7.500 F, non titulaire de plan ou de compte épargne logement, et n'ayant à ce titre qu'un apport personnel faible ou inexistant. Les catégories socio-professionnelles représentées sont modestes : employés, ouvriers, chauffeurs routiers...

Le réseau des Caisses d'Epargne, dont près de 40 % de la clientèle présente dans l'échantillon finance logiquement l'achat de sa résidence grâce à un prêt principal d'épargne logement, regroupe des revenus moyens : de 7.500 F à 10.000 F pour un seul revenu, de 15.000 F à 20.000 F lorsque le couple travaille.

La répartition des prêts conventionnés avec et sans APL selon les établissements est tout aussi significative : en 1987, 59 % des titulaires de prêts conventionnés distribués par les établissements spécialisés percevaient l'APL contre 43 % pour les réseaux mutualistes, 25 % pour les banques et 16 % pour les Caisses d'Epargne.

Ces chiffres sont fondés sur l'estimation du droit à l'APL par les prêteurs eux-mêmes.

Les établissements spécialisés peuvent donc être considérés, pour ce qui concerne les prêts concurrentiels, comme les prêteurs sociaux de fait.

Logique de l'offre ou logique de la demande, laquelle semble déterminante pour orienter les emprunteurs vers tel ou tel établissement ?

L'analyse du processus de choix des particuliers apporte un éclairage à cette question.

1.2 Le contact direct avec l'établissement prêteur

Tous les emprunteurs n'ont pas un contact direct avec leur prêteur.

Résultats de l'enquête

	<i>Diffus</i>	<i>Groupé</i>
<i>Contact direct</i>	70 %	75 %
<i>Prescripteur</i>	30 %	25 %

Il faut noter que l'échantillon comportait 70 % d'opérations en diffus et 30 en groupé.

Ces résultats sont cohérents avec les 30 % de recours à un prescripteur, essentiellement vendeur, constructeur, promoteur et agent immobilier. Les autres prescripteurs sont inexistant dans l'échantillon.

Ces chiffres montrent clairement que le choix d'un prêteur par le truchement d'un prescripteur exclut presque toujours l'appel à la concurrence.

De surcroît il est rare qu'il se poursuive par un contact direct entre l'emprunteur et le prêteur.

L'emprunteur n'effectue qu'une seule démarche.

1.3 La mise en jeu de la concurrence

Une première approche est de regarder la mise en concurrence des établissements bancaires en fonction des revenus de l'emprunteur. Trois groupes sont alors dissociables :

- les revenus les plus modestes, soit ceux inférieurs à 2 SMIC ne font pas du tout jouer la concurrence puisqu'ils ne consultent qu'un seul établissement, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un prescripteur ;
- à l'autre bout de l'échelle, les revenus supérieurs à 20.000 F ne consultent que deux, voire trois établissements au plus ;
- les « stakhanovistes » de la concurrence se retrouvent dans les revenus intermédiaires, qui vont de 2 SMIC à 4 SMIC. Ils se recrutent dans les catégories sociales suivantes : cadres moyens, fonctionnaires, techniciens supérieurs. Ils peuvent consulter jusqu'à dix établissements, et curieusement parfois, plusieurs agences d'un même réseau.

Si on cherche à affiner cette analyse, d'autres éléments apparaissent transcender la coupe par les revenus : la stabilité de l'emploi, la régularité des ressources, l'existence d'un apport personnel, même

s'il est modeste, mais aussi un certain niveau culturel semblent liés à la recherche d'un financement moins cher.

D'autre part, existe toute une catégorie de ménages qui pratique la « multi-bancarisation » : chacun possède un compte dans un établissement différent et met les deux en concurrence systématique sur l'ensemble de leurs produits.

4 à 5 % échappent au marché par le biais de « circuits privilégiés » : conseils de l'entourage professionnel ou amical, ou employé d'un établissement qui bénéficie en son sein de conditions particulières.

Si l'on rapproche le nombre d'établissements consultés du critère de choix déclaré comme décisif par les emprunteurs qui ont eu un contact direct avec le prêteur, on retrouve logiquement la fidélité à sa banque invoquée par ceux qui font jouer le moins la concurrence, et le taux par ceux qui consultent plusieurs établissements.

Le degré de mise en jeu de la concurrence est également lié au produit financier utilisé.

Très peu de changements d'établissements s'observent dans l'enquête pour les détenteurs d'un compte ou d'un plan d'épargne logement leur donnant droit à prêt ; cela semble attester que si un transfert de droits d'un établissement à l'autre est juridiquement possible, il est rarement pratiqué.

La réticence des établissements gestionnaires de l'épargne logement à informer sur ce point accentue le phénomène.

« La captivité » apparaît également comme volontaire dans la mesure où les emprunteurs consultent rarement un établissement autre que le dépositaire de l'épargne.

Le prêt bancaire n'apparaît pas non plus par nature comme un produit « concurrentiel » : il est obtenu de sa propre banque de préférence à toute autre.

Seul l'emprunt en prêt conventionné donne lieu, dans l'échantillon considéré, à un réel déplacement de clientèle. Ce qui est expliqué par la nature de ce prêt (cf. infra).

Cependant, il est toujours possible de faire échec à ce type de fidélité « forcée ». Il n'existe aucune interdiction légale au transfert de l'épargne logement, et celui-ci est lié à la capacité de l'emprunteur à l'obtenir, c'est-à-dire à son niveau réel d'information sur ce point. De même, la déception vis-à-vis

d'un établissement gestionnaire d'un compte courant sans incident depuis sa longue date, auquel on s'adresse occasionnellement pour obtenir un produit particulier et qui n'offre pas satisfaction, peut entraîner le changement d'établissement.

Ainsi, des réseaux anciennement implantés dans certains marchés locaux peuvent-ils perdre une part de leur clientèle dans la mesure où celle-ci découvre, l'occasion de l'acquisition de leur logement, qu'ils sont plus chers que leurs concurrents.

Est alors déterminante la capacité de réponse de l'établissement face aux clients qu'il veut conserver.

1.4 Le déplacement de clientèle

Le prêt au logement est présenté souvent par les établissements prêteurs comme un produit d'appel. Si l'on excepte les emprunteurs des établissements spécialisés, qui n'ont aucune obligation de changement de compte (le remboursement de l'emprunt se fait par prélèvement) force est de constater qu'une part importante d'emprunteurs opère en effet un mouvement bancaire à l'occasion de l'emprunt immobilier.

6,5 % de l'échantillon se « bancarise » à cette occasion.

Le questionnaire distinguait en effet les personnes détentrices d'un CCP considérées comme non bancarisées, des personnes disposant d'un compte courant dans un établissement bancaire.

On peut supposer qu'elles ont nécessairement modifié leur domiciliation à la suite de cette opération.

20 % de l'échantillon ouvre un nouveau compte dans l'établissement auprès duquel il emprunte, sans conserver son ou ses anciens comptes bancaires.

Un peu plus de 8 % ouvre un nouveau compte en conservant leur ancien compte ; qu'advient-il de ce dernier ?

Le reste de l'échantillon, soit près de 63 %, ne bouge pas, qu'il dispose d'un ou de deux comptes.

Le rapprochement de ces mouvements bancaires avec le niveau de revenu des emprunteurs n'apporte pas d'élément déterminant. Tout au plus peut-on constater que l'ouverture d'un compte bancaire pour ceux qui n'en disposaient pas concerne des personnes à revenus modestes et moyens (cf. profil de clientèle des CCP) et que, en cohérence avec les résultats relevés plus haut, ce sont les catégories moyennes dont les revenus sont compris entre 7.500 F et 15.000 F qui bougent le plus : ce sont elles qui font le plus jouer la concurrence. L'analyse par le seul niveau de revenu est ici aussi insuffisante, elle doit être complétée par une appréciation culturelle et socio-professionnelle de l'emprunteur.

2. Des atouts inégaux

2.1 Une liberté relative

Il n'est pas évident que les emprunteurs aisés jouissent d'un degré de liberté plus important que les emprunteurs modestes à l'égard des banques : tout l'effort de fidélisation des clients est tourné vers ceux qui sont dignes, aux yeux de la banque, d'un tel effort.

L'enquête montre bien que ce ne sont pas les plus modestes qui mettent en avant la fidélité comme critère de choix de l'établissement prêteur.

De la même façon, les titulaires d'un plan d'épargne-logement, emprunteurs vertueux, s'il en est, sont par le jeu des exigences de rang d'hypothèque dans l'impossibilité de jouer de la concurrence.

L'exemple offert par un emprunteur « haut de gamme » est significatif : titulaire d'un plan d'épargne logement, il fait appel à la concurrence pour le choix d'un prêt principal de l'ordre du million de francs : ayant obtenu un taux particulièrement attractif, il se trouve pris au moment de la signature de l'acte notarié entre les exigences des deux établissements prêteurs, chacun exigeant une hypothèque de premier rang.

D'autres éléments de fidélisation, plus psychologiques, sont également efficaces : l'autorisation de découvert est une marque de considération du banquier que l'on ne saurait trahir.

2.2 Un pouvoir de négociation inégal

Toutes catégories confondues, les particuliers ont un pouvoir de négociation faible au regard de celui des prescripteurs : l'exemple du prêt conventionné cité plus haut en est une illustration.

Cependant ne peuvent négocier que ceux qui présentent un attrait pour le prêteur, l'expérience de la renégociation l'atteste.

Ces différences sont objectives ; cependant on peut se demander si l'attitude à l'égard de l'emprunt et la compréhension de l'opération qui est conduite ne constituent pas les facteurs les plus discriminants du comportement des emprunteurs modestes.

En effet, deux raisons peuvent conduire un particulier à choisir un prêt dont les conditions se situent mal sur le marché :

- le fait de ne pouvoir obtenir mieux, qui s'assimile au refus d'un autre prêteur d'assumer le risque encouru ;
- la sous-information qui se traduit par l'absence d'une démarche ou par une incapacité à comparer les conditions des prêts, à négocier des conditions plus favorables.

3. Une perception inégale des enjeux : les critères de la décision

L'expérience des conseillers des ADIL montre clairement qu'il existe une véritable inégalité dans la perception des enjeux qu'il est nécessaire d'apprécier pour réussir son opération.

La première inégalité, la plus fondamentale, sépare ceux qui prennent part à l'étude du financement de leur opération et ceux qui s'en remettent au prescripteur pour que celui-ci rende possible un projet dont il a lui-même contribué à déterminer le montant.

Or les spécialisés déclarent, en 1988, rejeter un tiers des dossiers transmis par les constructeurs.

Les différentes caractéristiques du prêt sont interdépendantes : il n'est pas possible d'envisager le prêt si l'on fait l'impasse sur la durée, la qualité de la garantie ou la quotité.

Or ce ne sont pas les mêmes éléments qui retiendront l'attention des différentes catégories d'emprunteurs.

Ces éléments peuvent être regroupés de la façon suivante :

- les composantes du prix de prêt
 - o taux
 - o frais annexes
 - o taux effectif global
- le profil du prêt
 - o montant
 - o quotité
 - o durée
 - o progressivité
 - o révisabilité
 - o garantie exigée
 - o souplesse
 - o possibilité d'option
- le service
 - o accueil

- innovation financière
- conseil
- rapidité dans la délivrance des accords
- rapidité de déblocage des fonds
- délégation du pouvoir d'accord
- le risque accepté

Trois critères de choix s'avèrent décisifs parmi tous ceux proposés par l'enquête :

- le taux pour 37 % de l'échantillon ;
- la fidélité pour le quart de l'échantillon ;
- les facilités accordées pour 10 % d'entre eux.

Les deux premiers critères sont cités par des personnes qui se répartissent de façon assez équilibrée sur l'échelle des revenus, mais plutôt au-dessus de 2 SMIC.

Par contre, les facilités accordées par l'établissement prêteur sont plutôt citées par les emprunteurs disposant de moins de 7.500 F par mois, et par ceux qui recourent presque systématiquement à un intermédiaire : est-ce à dire que la notion de facilité se réduit à l'acceptation d'un dossier « juste » ? Cette acceptation ne sera généralement pas due au pouvoir de négociation de l'emprunteur, mais bien à la pression du prescripteur.

Notamment, facilités et service sont ainsi mis en avant par un ingénieur, titulaire d'un compte dans une banque de dépôt.

Celle-ci lui ayant refusé son prêt, en raison du montant très élevé de l'opération, il emprunte auprès de l'établissement spécialisé présenté par le vendeur de la maison.

Plusieurs emprunteurs disposant de revenus modestes expliquent ainsi le choix d'un prêt à taux élevé dans un établissement spécialisé par le manque d'empressement des banques pour répondre à leur attente.

3.1 Le prix du prêt

Le prix du prêt n'est pas une notion qui apparaît clairement aux yeux de tous les particuliers.

La première démarche comparative de l'accédant modeste est celle, biaisée, qui rapproche une mensualité de loyer et une mensualité de remboursement.

Le prix n'est plus alors le prix de l'emprunt, mais celui de l'opération : ce n'est pas le coût de l'argent, c'est celui du logement. On ne regarde donc pas plus avant les conditions précises dans lesquelles le prêt est accordé.

Lorsque le particulier va un peu plus loin, le premier élément d'information qui lui est apporté est le taux.

Or, celui-ci est une catégorie abstraite difficile à manier. Le particulier ne sait pas en règle générale, relier un taux donné à une mensualité. La manière dont l'information est d'ailleurs diffusée par les établissements ou leurs prescripteurs ne l'y aide guère : on parle souvent d'un taux proportionnel hors frais, alors qu'on présente une mensualité tous frais compris pour 10.000 F empruntés.

Or, une approche par les mensualités, si elle répond à l'attente du public, est inopérante pour comparer ce qu'il est intéressant de comparer, c'est-à-dire des prêts de caractéristiques différentes (profil, durée, garanties), dès lors qu'il s'agit de mensualités non constantes. De plus, ce sont encore bien trop souvent les seules mensualités initiales qui sont appréhendées par l'emprunteur modestes.

- Frais annexes :

Les frais annexes constituent des éléments susceptibles de modifier notablement le taux réel du prêt.

Le coût pour l'assurance d'un risque identique ne varie pas de façon notable d'un établissement à l'autre mais les exigences en matière d'assurance sont très diverses.

L'expérience conduite par un même emprunteur, aisé et informé, montre que :

- *le Crédit Mutuel exige la souscription d'une assurance chômage même pour un couple de fonctionnaire ;*
- *la Caisse d'Epargne exige une assurance vie à 100 % sur une tête plus 50 % sur le tête du conjoint ;*
- *la BNP offre également toutes ces possibilités à ses clients, mais leur laisse le loisir de se dispenser d'assurance chômage et de se contenter d'une assurance-vie à 50 % sur chaque tête, ce qui malgré un taux légèrement plus élevé fait pencher la balance en sa faveur.*

En introduisant ainsi une souplesse dans la définition des conditions de son prêt elle répond à la demande d'une clientèle aisée capable de décomposer les éléments du coût du prêt.

- Taux effectif global :

La notion de taux effectif global répond donc à une réelle nécessité puisqu'elle seule exprime la vérité du coût du prêt.

Mais c'est une notion malaisée à définir. Les débats actuels sur le projet de circulaire européenne le montrent : quels éléments doit-on faire entrer dans ce taux ? L'assurance chômage, qui correspond à une garantie supplémentaire réelle, dès lors qu'elle est obligatoire doit-elle en faire partie ?

Le formalisme de l'offre de prêt, outre l'introduction d'un délai de réflexion, aurait pu garantir à l'emprunteur une possibilité de comparer des éléments comparables : en fait cet objectif est loin d'être atteint puisque la plupart des emprunteurs se contentent d'une seule offre de prêt.

Celle-ci vient le plus souvent sanctionner, du point de vue de la banque, un accord déjà acquis du point de vue de l'emprunteur. Pour celui-ci, dès lors qu'il est peu informé, l'offre présente déjà un véritable engagement contractuel qu'il ne distingue que difficilement du contrat de prêt.

Très rares sont les emprunteurs qui sollicitent plusieurs offres de prêt.

Certains établissements s'efforcent d'ailleurs de retarder l'envoi de l'offre de prêt de façon à interdire un tour de piste comparatif avant la signature des actes de l'opération immobilière.

3.2 Le profil du prêt

- Montant :

C'est sur l'appréhension du montant de la somme empruntée que se concrétisent le mieux les divergences de comportement d'emprunteur, divergences qui tiennent à la catégorie sociale et à la nature de l'opération.

L'accédant modeste qui fait construire s'interrogera sur le montant de prêt « auquel il a droit » ou que la banque voudra bien lui accorder. La détermination de ce montant est faite par référence à un droit au montant maximum autorisé par la réglementation, et non à une possibilité de remboursement.

L'accédant aisé, acheteur d'un logement ancien ou d'un logement neuf dont le prix est déterminé, s'intéressera au coût du prêt dont le montant découle d'un besoin de financement connu.

Entre ces deux attitudes, l'emprunteur dont les revenus sont réguliers et importants sans être très élevés, recherchera probablement un ajustement précis à une capacité de remboursement estimée par lui raisonnable : le coût du prêt est moins déterminant. Il peut ainsi préférer à un crédit moins cher un emprunt de plus longue durée dont les mensualités de remboursement lui apparaissent supportables.

De même, le souci de l'investisseur peut l'inciter à chercher un lien entre l'emprunt et la rentabilité de son investissement (ex : prêt à double indexation avec choix de l'indice du coût de la construction). Cette façon d'appréhender la recherche d'un prêt, par une maximisation du montant ou par une minimisation du coût, guidera les décisions sur les autres caractéristiques du profil du prêt.

- Quotité :

Il est difficile à partir de l'enquête d'isoler le facteur « Quotité ». Il faut savoir que pour les emprunteurs modestes les déclarations sur l'apport personnel sont les plus sujettes à caution : le financement à 100 % est chose courante et le financement à 105 % n'est pas rare.

L'établissement de crédit n'est pas lui-même nécessairement au fait de la quotité réelle.

- Durée :

Les enquêtes menées à l'occasion de l'étude sur les trajectoires d'accession ont clairement fait apparaître l'absence de projection dans l'avenir des ménages modestes. L'appréhension de la durée lorsqu'elle est raisonnée se fait souvent de façon indirecte au travers de l'évaluation du coût total du crédit : or ce coût n'a pas grande signification, puisqu'il résulte d'une audition, sans actualisation, de l'ensemble des intérêts versés.

L'attente réelle de l'emprunteur est celle d'un effet limité dans le temps à quatre ou cinq ans, attente qui découle de l'expérience des accédants de l'époque antérieure à la désinflation.

Si l'inflation reste à son étiage actuel, les taux d'effort demeureront constants pendant l'ensemble de la période d'amortissement du prêt, ce qui modifiera probablement en profondeur la perception que les emprunteurs ont de l'emprunt et de sa durée.

La méfiance des échéances progressives constitue peut-être une première étape de ce chargement.

- Progressivité :

Les barèmes progressifs répondaient à cette préoccupation d'une maximisation du montant du prêt correspondant à une première mensualité donnée ; le choix de ces formules traduisait souvent le fait que le véritable acteur du choix des caractéristiques du prêt était le prescripteur.

- Révisabilité et variabilité des taux :

Le même phénomène a contribué, dans le domaine des taux variables, au développement des prêts aidés à taux ajustable, les PAJ, mieux vendus dans le secteur diffus : car, dans ce secteur, l'intervention déterminante des constructeurs dans le montage des plans de financement a guidé les accédants vers le type de prêt qui pour une mensualité donnée, maximisait le prix de l'opération réalisable.

La baisse des taux a fait que les emprunteurs ont eu jusqu'à ce jour, tout lieu de se féliciter de ce choix, que pour beaucoup d'entre eux, ils n'avaient pas réellement fait eux-mêmes.

Les entretiens conduits par les conseillers donnent à penser que la plupart des emprunteurs ont une mauvaise perception de la nature de l'alea que comporte un prêt à taux variable, alea auquel s'attache en outre une forte connotation négative : il est souvent envisagé à la hausse, rarement à la baisse.

Les formules actuelles peuvent cependant être considérées comme moins aléatoires en terme de pouvoir d'achat que les formules à taux fixe. Même si personne ne peut dire ce que représenteront 1.000 F dans quinze ans, le caractère déterminé du chiffre rassure l'emprunteur qui prend le loisir de réfléchir à son opération.

Seul le différentiel sur la première mensualité semble alors motiver le choix de l'emprunteur. Rares sont parmi les visiteurs d'ADIL ceux qui se risquent à établir des prévisions et à tenter un effort prospectif sur le niveau des taux d'intérêt réels.

Sur cet enjeu précis, est-il possible de faire la part entre la logique de l'offre et la logique de la demande ?

L'examen des statistiques fournies par le Crédit Mutuel est riche d'enseignements : le choix du taux variable en Alsace est fréquemment expliqué par la « culture » des emprunteurs.

En fait, on constate que la répartition entre taux variables et taux fixes est très variable dans des régions culturellement très proches, ce qui donne à penser que si culture il y a dans le choix des prêts, c'est avant tout la culture du prêteur qui importe.

FEDERATIONS	PART A TAUX VARIABLES EN % : 1987
Angers	29
Annecy	56
Arras	0
Angoulême	95
Caen	0
Châteaudun	9
Dijon	0
La Roche sur Yon	42

Laval	20
Lille	27
Lyon	33
Marseille	73
Nantes	70
Paris	Pas de PC
Reims	39
Rennes/Brest	43
Strasbourg	98
Toulouse	85
Valence	73
Clermont-Ferrand	15
Total	
Crédit Mutuel	63

De la même façon si les prêts dits à double indexation semblent très séduisants au spécialiste, il n'est pas sûr qu'ils répondent aux souhaits de l'ensemble des particuliers.

Le fait qu'ils ne sont encore proposés que par des établissements spécialisés et donc vendus par des prescripteurs interdit de tirer des conclusions sur le choix réel de l'emprunteur.

- Garantie exigée :

L'arbitrage entre divers types de garantie, caution et hypothèque, est rarement le fait du particulier lui-même, mais il résulte souvent d'un conseil des mutuelles, caution elles-mêmes ou des CIL.

- Souplesse :

Certains emprunteurs peuvent être sensibles à l'avantage que procure le fait de pouvoir rembourser leur prêt par anticipation sans indemnité, ou de pouvoir le transférer, tous avantages liés au choix d'une formule à taux révisable.

Ce type de préoccupation que sous-tend un projet de mobilité ou de changement de logement est généralement étranger à l'emprunteur modeste a fortiori s'il fait construire.

Il avait été envisagé que le plafonnement de l'indemnité pour remboursement anticipé soit optionnel, un taux plus avantageux étant consenti à ceux qui auraient renoncé à cet avantage : c'est une solution techniquement séduisante mais parfaitement irréaliste pour les accédants modestes qui consciemment ou sur les conseils du prescripteur y auraient renoncé.

- Possibilité d'option :

Il n'est pas encore possible, dans les ADIL, de porter un jugement sur le prix que certains emprunteurs attacheraient à la possibilité de passage à taux fixe que comportent certains profils de prêts à taux variables.

L'utilisation de ce type d'option suppose un pari sur l'évolution des taux que peu d'emprunteurs sont susceptibles de faire. Cette possibilité constitue donc un avantage qui découle de l'adossement des prêts à taux variables, avantage qui n'est pas chiffrable.

Elle apparaît comme un argument psychologique destiné à atténuer la crainte de l'alea telle qu'elle est exprimée par l'emprunteur, et qui a été décrite plus haut. Elle peut se révéler pénalisante dans la mesure où le passage à taux fixe se fera à un taux majoré.

3.3 Le service

La plupart des établissements spécialisés mettent en avant, pour expliquer leur succès, le service qui accompagne l'opération de prêt. Leur rôle ne se résume pas au prêt d'argent, il consiste à rendre un service complet.

Quelle est la nature de ce service ?

- Accueil et absence de difficulté :

Il est frappant de constater, dans les résultats de l'enquête à laquelle nous nous sommes livrés, l'importance des notions de « service », et de « facilités » avancées par les particuliers, immédiatement après celle du taux, parmi les critères de choix déterminants.

Paradoxalement, la notion « positive » de service semble correspondre chez les particuliers à une notion en « creux » : ne pas rencontrer de difficultés, c'est-à-dire d'obstacles à leur projet, obstacles juridiques, administratifs ou financiers, obstacles de délais ou d'accueil.

De fait dans l'esprit du client de service, c'est généralement le fait pour le prêteur de lui accorder le prêt sans difficulté.

Ne pas changer de banque, la fidélité, c'est aussi éviter des difficultés.

L'accueil c'est également l'absence d'exigence trop administrative : il est vrai qu'il y a plus qu'une menace entre la souplesse de certains et les démarches et la multiplicité des documents exigés par d'autres.

Ainsi, dans le département du Puy-de-Dôme, les conseillers d'ADIL ont pu constater qu'un réseau qui avait proposé avant les autres établissements de la place des prêts substitutifs à un taux intéressant, avait rapidement cessé d'attirer de nouveaux clients parce que ses exigences pour la constitution de dossier étaient jugées trop lourdes : les personnes désireuses de renégocier leurs emprunts initiaux se sont alors tournées vers d'autres établissements, moins stricts, même si le taux d'intérêt proposé était plus élevé.

- L'innovation financière :

Les contraintes qui brident l'innovation financière diffèrent selon les établissements.

Le produit défini par un réseau doit répondre à l'attente du type de client que l'on souhaite fidéliser. Il doit également être compatible avec les contraintes nées de leur système d'organisation, notamment au niveau de formation des personnels habilités à les placer auprès de la clientèle.

Cette seconde contrainte n'est pas favorable, comme on l'a vu plus haut, à l'introduction de produits nouveaux sophistiqués, mais plutôt à une concurrence par les taux.

Les établissements spécialisés manquent de souplesse dans la fixation des taux mais peuvent plus facilement adapter leur produit aux préoccupations des prescripteurs dont ils dépendent.

Dans le cas de prêt techniquement complexes, la différenciation par le produit est possible.

Ainsi, dans le secteur particulier des prêts conventionnés aux syndicats de copropriété, ou des prêts libres accordés aux copropriétaires occupants ou bailleurs, les établissements spécialisés, pour rendre leur produit financier attractif par rapport à celui des banques universelles, jouent sur les conditions de prêt : assurance impayés en cas de défaillance d'un copropriétaire, relèvement de la quotité, simplifications administratives.

Mais le prêt à l'accession est un prêt simple, et la différenciation par le produit presque impossible, comment s'analyse alors le service qui l'accompagne et à qui est-il rendu ?

- Conseil :

Le conseil est le conseil aux prescripteurs, car les établissements spécialisés n'ont que rarement des contacts directs avec l'emprunteur. De fait, le service se résume, le plus souvent, selon un banquier, à la pugnacité, c'est-à-dire à la volonté de passer en acceptant les risques nécessaires. Cela exige rapidité, haute technicité, compréhension du problème et du métier du partenaire éventuel et acceptation d'être présenté par lui auprès de la clientèle finale.

- Rapidité dans la délivrance des accords et dans le déblocage des fonds :

La rapidité de prise de décision représente encore aujourd'hui un atout des établissements spécialisés face aux banques de dépôts et aux grands réseaux : en quelques jours, le prêt peut être consenti, les fonds débloqués, et le client signer l'acte devant notaire.

Emettre une offre de prêt dans les deux jours qui suivent la demande est une performance technique réelle : c'est un atout pour le professionnel qui veut concrétiser l'accord avec son prospect. C'est certainement une satisfaction pour l'accédant qui voit son rêve se matérialiser sans délai. Mais est-ce un service à lui rendre alors que tout le monde semble s'accorder sur la nécessité d'une étude sérieuse et approfondie des projets ?

Le parallèle avec le crédit à la consommation est significatif : c'est un véritable service que d'obtenir un accord de prêt immédiat chez un marchand d'électro-ménager, mais c'est un service coûteux : il suffit de comparer le taux de ce prêt, accordé sur place avec un minimum d'informations requises, au taux que l'on obtient si l'on prend le temps de consulter son agence, et de solliciter un prêt personnel.

- Délégation du pouvoir d'accord :

Certains prescripteurs ont la possibilité d'engager l'établissement prêteur jusqu'à concurrence d'un certain montant ; c'est évidemment un atout considérable pour le professionnel de réunir dans ses mains la clef de l'ensemble de l'opération.

- Le risque accepté :

Rapidité dans la décision, délégation de pouvoir au prescripteur, recherche de solvabilisation de l'emprunteur modeste, tous ces éléments se traduisent par un risque accru pour le prêteur.

Si la concurrence par les taux est vive, car le prescripteur doit solvabiliser son client et donc joue pleinement en sa faveur sur ce terrain, elle semble représenter un enjeu national. Au plan local, pour ce

qui concerne directement les accords de prêt, la lutte se fera surtout sur le niveau de risque que le prêteur est susceptible d'accepter.

La négociation entre le prescripteur et l'emprunteur répondra à la logique du « paquet » : il s'agit pour le prêteur d'accepter un paquet de dossiers qui mêle bons et moins bons risques. Celui qui saura accepter les dossiers « limites » emportera l'ensemble.

Cette logique a également joué en faveur de l'instauration de barèmes fortement progressifs, qui pour une même mensualité première, permettent au prescripteur de réaliser une opération dont le coût total est plus élevé.

Il faut noter que nombre d'établissements spécialisés auraient souhaité, et ont même parfois sollicité, une limitation réglementaire plus astreignante de la progressivité des prêts conventionnés pour n'être pas conduits à se battre sur cet enjeu.

Dans leur cas l'enjeu sur lequel se jouait la concurrence était bien déterminé par le prescripteur, véritable décideur.

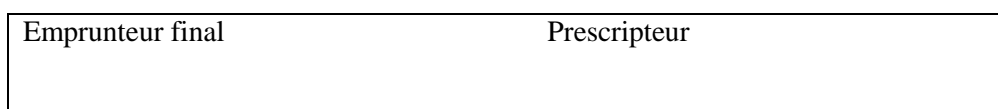
A l'inverse, des facteurs historiques, leur vocation à œuvrer dans le domaine du logement social, peuvent imprégner la pratique d'autres établissements. Elle se traduirait notamment par le fait « qu'ils savent dire non », et que les hommes qui animent ces structures sont sensibles aux cas individuels : l'enquête ne pouvait faire apparaître cette qualité éventuelle que seul le niveau du contentieux relatif pourrait révéler.

Le véritable service est en fait tourné vers le prescripteur.

Si tel n'était pas le cas, le domaine du crédit serait puissamment original en ce sens que les meilleurs services seraient destinés aux plus modestes.

Il est possible de formaliser la hiérarchie des enjeux en fonction du décideur réel, emprunteur final ou prescripteur.

Là où l'emprunteur individuel jugera en fonction du taux, le prescripteur s'intéressera au rapport entre la première mensualité et le montant du prêt, afin de solvabiliser au maximum son client. La rapidité et la volonté du prêteur d'accepter une proportion suffisante de dossiers à risque constitue également un atout majeur.



Taux	Ratio 1 ^{ère} mensualité / Montant
Montant	Délai Niveau de risque accepté sur un ensemble de dossiers

4. Les règles d'or de l'emprunteur

Il n'existe pas de méthode optimale de choix d'un barème mais une hiérarchie des conditions ; on peut essayer de les résumer.

- 1° Emprunter au taux le plus bas possible ; le taux reste la seule vérité du prêt, avec une réserve pour les prêts qui seraient offerts par des pays étrangers.

L'arbitrage sera toujours fait en fonction du taux le moins élevé. Il faut prendre en compte dans le taux le montant des frais annexes en analysant la nature exacte et l'intérêt réel des prestations dont ils sont la contrepartie.

L'assurance perte d'emploi, notamment, requiert un examen particulier car ses conditions contractuelles en réduisant fréquemment l'intérêt pratique.

- 2° Emprunter le plus court possible
- 3° Emprunter le moins progressif possible ; la progressivité consiste à rejeter dans le temps l'amortissement du prêt, parfois même à accroître le montant du capital emprunté ; elle équivaut à un allongement de la durée et/ou à une augmentation du montant de l'emprunt et comme telle se paie.
- 4° En cas de prêts multiples : minimiser le taux effectif du prêt qui résulte de l'agrégation de l'ensemble des prêts, c'est-à-dire le taux qui légalisera le total des sommes empruntées et le total des remboursements actualisés.

Dans le cas d'un prêt d'épargne-logement associé à un prêt conventionné ou bancaire, choisir le montant le plus élevé de prêt d'épargne-logement pour la durée la plus courte, compatible avec la contrainte de mensualité.

- 5° Choisir un type de prêt dont le déroulement est compatible avec l'évolution prévisible de sa situation personnelle : par exemple la perspective d'une revente du bien à court terme incitera à choisir une formule à taux variable qui permet de rembourser par anticipation sans pénalité.
- 6° Prendre en compte le profil d'amortissement : le recours par la banque à un dispositif de prêts successifs, dans l'hypothèse d'un prêt non aidé, peut être contradictoire avec le souci de bénéficier du montant maximal d'intérêts déductibles.
- 7° Constant ou variable ? : si du point de vue de la collectivité les prêts à taux révisables semblent présenter de nombreux avantages, à commercer par celui d'établir une plus grande équité entre les générations d'emprunteurs, le choix n'est pas évident pour un emprunteur précis à un moment déterminé.

Le conseil n'en est pas pour autant impossible : il consiste à faire apparaître que l'alea n'est pas où on le place : le prêt à taux révisable est le moins incertain en matière de pouvoir d'achat. Quatre éléments peuvent guider la décision :

- le différentiel de départ ;
 - la possibilité de rembourser par anticipation ;
 - la prévision sur l'évolution des taux et de l'inflation : sur ce point les prévisions faites par les autorités dans les années passées incitent le conseil à la modestie, c'est-à-dire à l'abstention ;
 - la nature de l'indice et sa volatilité.
- 8° Le choix d'une garantie : hypothèque et caution sans pénalité.

Le choix est simple, encore faut-il éviter les « surgaranties » qui associent hypothèque et caution.

On peut de la sorte définir le circuit de l'emprunteur avisé : après avoir parfaitement étudié le montage de son opération, il consulte plusieurs établissements.

S'il est aisé et déjà bancarisé, il finira le plus souvent par obtenir dans son établissement d'origine des conditions meilleures ou au moins égales aux plus avantageuses d'entre celles qui lui auront été proposées...

5. Des attentes diverses

On le voit la réussite d'un projet d'accession suppose un délai d'étude et une étude, deux exigences qui ne répondent pas toujours à l'attente ou à la capacité de tous les accédants.

- Trop souvent le vendeur dans le secteur de la construction neuve se présente, aux yeux des plus modestes, comme celui qui offre l'opportunité d'une réponse immédiate à une aspiration profonde, le changement de statut social par changement de statut d'occupation.
- La logique de la concurrence consiste à distinguer l'opération immobilière de l'opération d'emprunt et à détailler les différents éléments de l'emprunt pour choisir, après avoir fait jouer la concurrence, la proposition la plus avantageuse.

L'attente de certains accédants « sociaux » est toute autre ; elle est antinomique de cette attitude puisqu'il s'agit pour eux de réaliser une opération unique de construction ou d'achat dont ils perçoivent l'aspect financier comme la substitution d'une mensualité à un loyer.

Le prêt leur apparaît comme un produit « fermé » dont les conditions sont fixées et indiscutables.

Il est facile de discuter du prix d'un aménagement d'un projet, la discussion sur un taux lui semble hors de portée.

C'est la faisabilité d'une opération concrète et son importance qui posent problème à ses yeux : il est accédant à la propriété avant d'être emprunteur.

L'exemple, cité dans la première partie, du groupe à la fois constructeur et prêteur montre bien que la catégorie sociale, grossièrement appréhendée au travers du revenu, explique la différence entre ceux qui achètent et empruntent dans le même mouvement et les acheteurs d'appartement en PC « haut de gamme » qui font leur affaire du financement et ne souhaitent aucune intervention du promoteur dans cet aspect de leur opération.

Jouer de la concurrence sans le truchement d'un intermédiaire suppose une décomposition des éléments d'une opération, alors que l'accédant modeste attend un traitement global de l'ensemble des produits et services liés à la réalisation de son projet ; l'identification des éléments de l'opération est nécessaire mais la confusion répond au souhait de l'accédant social.

LA CONCURRENCE RETROUVEE...

POUR UNE PEDAGOGIE DE LA CONCURRENCE

Le développement de la concurrence s'accompagne, du point de vue réglementaire et institutionnel, d'un certain nombre de réformes qu'il est intéressant d'examiner à la lumière de cette étude.

1. Les perspectives de réformes

1.1 La banalisation des prêts à l'accession

En cas de suppression du PAP, quel taux pourrait obtenir sur le marché, un emprunteur dont les revenus se situent en deçà des plafonds ouvrant actuellement droit au PAP ?

Les données fournies par « l'indicateur des taux » permettent de s'en faire une idée.

On peut penser qu'une forte part d'entre eux emprunterait au niveau du plafond qui serait probablement défini pour les « primés » à l'instar de ce qui existe pour les PC actuellement.

Il faut prendre en compte également le fait que les PAPistes les plus modestes empruntent long et que les taux sur 20 ans sont sensiblement plus élevés que sur 15 ans.

Le taux plafond du PC sur 20 ans fournit aujourd'hui une indication minimale, puisqu'il s'applique à une population socialement plus aisée.

Il est probable qu'une part importante de la population PAP bénéficierait ainsi d'un taux entre ce taux plafond et un taux d'un demi point inférieur.

Le niveau du taux plafond déterminerait la proportion de ceux qui ne passeraient pas, représentant un risque trop fort au regard de la marge de l'établissement prêteur.

En revanche, il est probable que le mouvement de stratification sociale de la clientèle des établissements de crédit se renforcerait. Le groupement des emprunteurs modestes au sein de certains établissements contribuerait encore à mutualiser les risques liés aux prêts sociaux.

Les différences de taux doivent en effet s'apprécier entre les barèmes les plus élevés des établissements spécialisés et les conditions dites préférentielles consenties par les grands réseaux aux emprunteurs « haut de gamme ».

Le mouvement de différenciation « sociale » se fait à deux niveaux :

- sélection sociale de la clientèle par les établissements ;
- différenciation des barèmes au sein d'un même établissement.

La banalisation de traduirait donc par le fait que les emprunteurs modestes paieraient leur prêt plus cher que les emprunteurs aisés.

L'amorce de banalisation auquel correspond la non remise à jour des caractéristiques du PAP permet déjà de l'observer.

Il n'existe pas de statistiques permettant de rapprocher avec exactitude le taux obtenu par des emprunteurs de même génération mais de CSP différentes, cependant deux éléments fournissent un éclairage significatif :

- les données du CREP comme la répartition par type d'établissements des titulaires de prêts conventionnés percevant l'APL, citées plus haut, permettent d'établir que les clients des banques sont ceux qui disposent des revenus les plus élevés ; or les taux pratiqués par les banques depuis 1987 sont inférieurs de près d'un point à ceux des établissements spécialisés ;
- au sein de chaque établissement des différences sont faites selon les ressources des emprunteurs soit directement soit par le biais de conditions préférentielles consenties aux prescripteurs susceptibles de drainer une clientèle haut de gamme.

Il est économiquement justifié, que dans un marché concurrentiel, le pauvre paie son prêt plus cher que le riche, mais c'est socialement inacceptable.

Pour répondre aux aspirations de l'usager, un produit d'accession sociale devrait donc être globalisé, autant que faire se peut.

En matière juridique, le contrat de maison individuelle dit 45-1 procède du même souci d'offrir une prestation complète et facile à appréhender. Une exigence minimale consiste à offrir un prêt unique qui couvre l'ensemble de l'opération d'emprunt.

L'expérience du prêt complémentaire au PAP qui venait annuler en partie l'avantage relatif du PAP le prouve.

Une étude anglaise sur les impayés d'accession met en évidence la fréquence des sinistres liés à des plans de financement associant plusieurs prêts.

Cette globalisation permet en outre d'éliminer dans une certaine mesure les sous-évaluations systématiques du coût de l'opération, et de réaliser une meilleure étude des capacités prévisionnelles de remboursement, à la condition qu'une information approfondie soit dispensée.

Il n'est pas évident qu'un établissement soumis aux règles de la concurrence soit le mieux à même de jouer un tel rôle.

Il s'agit en effet d'éviter que la concurrence ne se joue sur le niveau de risque accepté et sur le pourcentage de dossiers refusés.

Un produit spécifique d'accession devrait peut-être être distribué par une filière spécifique, obéissant à des règles non concurrentielles.

1.2 L'épargne préalable du rapport Bloch-Lainé

L'idée énoncée dans le premier rapport Bloch-Lainé d'instituer une phase d'épargne préalable à l'obtention d'un prêt aidé pour l'accession découle directement d'une réflexion sur l'origine des sinistres des années passées :

- nombre des difficultés des accédants modestes s'expliquent par une mauvaise étude préalable des sujets, qui se traduit notamment par une surestimation de leurs capacités de remboursements par les ménages ;
- une proportion non négligeable des impayés apparaît au cours des deux premières années de remboursement.

Il s'agit donc de permettre à la famille de **tester ses capacités réelles de remboursement** et par la même d'en apporter la preuve au prêteur.

Le mécanisme de la location-accession participait de cette même préoccupation.

La logique voudrait que le montant de la charge totale de remboursement du prêt accordé à l'issue de la phase d'épargne reste légèrement inférieur au total du loyer, des charges et du versement d'épargne préalable.

Cette phase d'épargne devrait être courte pour ne pas décourager des accédants dont la plupart **sont insusceptibles de faire des projets à un terme éloigné.**

Une durée de 18 mois à deux ans semblerait raisonnable :

- assez longue pour tester la capacité de remboursement du ménage, si l'on tient compte de l'époque d'apparition des impayés, hors période de désinflation,

- assez courte pour ne pas contrarier aux yeux des usagers la représentation concrète de leur projet.

En revanche, **ce dispositif ne peut en aucun cas être envisagé comme un moyen de constituer l'apport personnel réel** qui fait trop souvent défaut en accession sociale ; tout au plus le produit de cette épargne préalable peut-il renforcer l'apport personnel : un dépôt de mille francs par mois pendant 18 mois ne permet pas à lui seul de réunir un apport conséquent.

Les avantages d'un tel dispositif apparaissent clairement :

- tester la capacité d'épargne : la période d'épargne permettra au candidat à l'accession **d'évaluer concrètement le niveau de l'effort financier** qu'il es prêt à consentir pendant une longue période ;
- **disjoindre l'opération d'emprunt de l'opération de construction ou d'achat** en introduisant un délai incompressible entre les deux opérations.

Cette étude en montre l'intérêt d'une telle procédure.

La phase d'épargne intervenant nécessairement en préalable, un premier cadrage financier du projet sera fait avec le prêteur ; or celui-ci a tout intérêt pour limiter le risque à s'assurer que le plan de financement préserve une marge de manœuvre suffisante à l'accédant.

La marge de manœuvre de l'accédant est la marge de sécurité du prêteur.

La logique du prescripteur est totalement différente : même si son étude du financement est parfaitement orthodoxe, ce qui n'est pas toujours le cas, elle a pour but de maximiser le montant de l'opération réalisable et conduit nécessairement l'emprunteur à une stratégie d'endettement maximal.

En outre, on peut espérer ainsi réduire le nombre des décisions précipitées prises à la suite d'un démarchage des prescripteurs.

Les difficultés de mise en œuvre ne sont pas moins évidentes :

- la phase transitoire : la mise en place d'un tel dispositif ne pourrait se faire que progressivement pour ne pas désorganiser l'appareil de production ;
- fixant en pratique le client dans l'établissement dans lequel il a constitué son épargne, comme le fait l'épargne logement, ce dispositif interdit de fait tout appel à la concurrence, sur le taux de crédit.

La fixation, comme pour l'épargne logement a priori d'un taux contractuel à la sortie de la phase d'épargne participe d'une autre logique et n'est pas dans l'air du temps.

C'est donc un système plus difficile à mettre en place dans le contexte d'un prêt primé strictement banalisé.

Ce dispositif introduit une **distorsion de concurrence** telle en faveur des établissements collecteurs de dépôts, qu'elle est de nature à compromettre l'activité des établissements spécialisés.

1.3 L'évolution du 1 %

Répondre à l'attente de l'accédant modeste consiste à lui offrir une prestation globale, à tout le moins en matière de crédit.

Un des problèmes pour les CIL vient de l'impossibilité de fait dans laquelle ils se trouvent de refuser un prêt, demandé par une entreprise cotisante pour un salarié accédant même lorsqu'il semble insuffisamment solvable.

Comment permettre à l'effet de levier du 1 % d'être plus décisif ? D'abord en évitant qu'il ne vienne boucler des opérations déjà engagées.

Peut-être cela peut-il se faire en le définissant de telle sorte qu'il soit nécessairement sollicité avant que le financement principal ne soit arrêté :

- en l'associant à la constitution de l'apport personnel ou même en l'intégrant à une phase d'épargne préalable ;
- ou en le mixant d'entrée en jeu à un prêt principal au taux attractif qui répondrait à l'attente de globalisation du financement qui caractérise l'accédant « social ».

L'objectif est de faire en sorte que le 1 % ait un double effet :

- indirect : solvabilisant les ménages, il réduit le risque aux yeux du prêteur principal et leur permet d'obtenir eux-mêmes ou par le truchement d'une négociation globale conduite par le CIL de meilleures conditions pour la part banalisée ou concurrentielle de leur emprunt ;
- direct, offert « à prix coûtant » il contribue à réduire le taux global du financement à l'accession.

1.4 La titrisation

L'expérience américaine donne à penser que la titrisation pourrait entraîner à terme un éclatement des fonctions de la banque, éclatement qui serait peut-être susceptible d'encourager la vente par prescripteurs ?

Dans un premier temps elle ne devrait pas affecter le rapport entre l'emprunteur et le prêteur sauf à égaliser le coût des refinancements des diverses catégories d'établissements prêteurs.

C'est pourquoi on voit mal comment elle pourrait favoriser une baisse des taux : elle pourrait au contraire se traduire par un alignement des taux sur ceux qui résultent du coût « objectif » de production des prêts, c'est-à-dire ceux proposés par les établissements spécialisés.

On assisterait ainsi à une disparition des barèmes privilégiés offerts par les banques aux emprunteurs aisés.

1.5 L'ouverture européenne

La libre prestation de service en matière de crédit risque-t-elle de se traduire par une percée importante des établissements européens dans le secteur du prêt au logement ?

Certains établissements pensent que le risque serait faible : à leurs yeux, le prêt au logement serait un service de proximité.

La vie d'un prêt rend de nombreux contacts nécessaires : les exemples pris portent sur les difficultés temporaires, les divorces, les remboursements anticipés, etc. Or aucun de ces problèmes n'est pris en compte par celui qui fait le choix d'un établissement prêteur.

Cette étude montre que pour nombre de prêts, la proximité du service doit s'entendre au sens de proximité par rapport au prescripteur, et non par rapport au particulier.

Les banques étrangères sont susceptibles de proposer à des prescripteurs des produits financiers attrayants puisque susceptibles de solvabiliser leurs clients.

Un risque de change, mal perçu par l'emprunteur ou des profils de prêts mal assimilés pourraient avoir l'effet qu'a eu la progressivité dans les années passés.

On assiste à des travaux d'approche des prescripteurs par des établissements belges, luxembourgeois.

Une proposition de cette nature a été évoquée récemment lors d'une réunion de la FNAIM dans l'Essonne.

2. Des priorités nouvelles pour les ADIL

L'action d'information des ADIL doit donc adopter des formes différenciées selon les personnes auxquelles elle s'adresse.

Tout doit être fait pour favoriser la transparence des conditions financières et mettre en évidence les éventuels enjeux pour des consommateurs avertis.

Mais un effort d'accompagnement et de prévention particulier doit être tourné vers ceux qui économiquement ou intellectuellement ne sont pas capables de maîtriser seuls leurs projets.

2.1 Favoriser la transparence des conditions financières

2.1.1 L'affichage des taux

Si le taux constitue l'élément essentiel d'appréciation du coût d'un prêt, est-il possible dans les conditions actuelles d'établir un affichage qui permette de comparer et d'effectuer un choix ?

Le décret du 4 septembre 1985 est venu normaliser les conditions de présentation des taux en privilégiant la méthode proportionnelle : même si ce choix est remis en cause par les autorités européennes, le nouveau mode de présentation restera unique, et donc équitable.

Le comité consultatif qui autorise un véritable choix par l'emprunteur, au travers d'une présentation du taux moyen d'un produit de grande diffusion comme le prêt conventionné.

Que peut signifier un taux moyen ? Quelle fiabilité et quelle utilité cette information aurait-elle ?

L'expérience de l'indicateur des taux établi par l'ANIL depuis 1984 permet d'apporter des éléments de réponse.

Après une consultation individuelle des principaux prêteurs de la place, une procédure, toujours en vigueur, a été mise au point :

- les informations sont directement communiquées par les établissements : il n'y a pas de contrôle, si ce n'est celui de chacun des partenaires de l'indicateur sur les informations communiquées par ses confrères ;
- l'indicateur suit trois prêts significatifs pour le secteur du logement, à taux constant, sur 15 ans, hors assurances ;
- pour chaque prêt, figure une fourchette : le taux moyen n'a pas de signification dès lors qu'on ignore l'écart, en plus ou en moins, qu'un client précis est susceptible d'obtenir pour une opération précise.

En ce qui concerne les grands réseaux, ou les organismes mutualistes, un affichage par agence ou par fédération serait indispensable ; une agence installée dans une « terre de mission » fait en effet des efforts considérables sur les taux.

Une observation des taux sur le plan national permet en toute hypothèse de disposer d'un outil de suivi des tendances destinées aux professionnels et aux médiateurs que sont les conseillers d'ADIL.

Quel jugement peut-on porter sur cette formule ?

- elle n'a pas été acceptée par tous les établissements, certains acceptant de communiquer des taux publics mais refusant d'afficher le niveau de leurs barèmes privilégiés ;
- les autorités centrales de réseaux très décentralisés, comme les banques populaires, ignorent les taux pratiqués par leurs membres, sauf de manière rétrospective ;
- enfin, il faut reconnaître que tout en conservant son utilité comme outil de référence, l'indicateur a légèrement perdu de sa fiabilité depuis le durcissement de la concurrence entre prêteurs.

Si les taux communiqués par les spécialisés sont restés exacts, ceux-ci ayant le souci de paraître les moins chers possibles et ayant consenti de gros efforts pour se rapprocher de leurs concurrents, en revanche, les barèmes présentés par les réseaux comme les moins coûteux sont moins avantageux que ceux que certaines catégories d'emprunteurs sont à même d'obtenir auprès d'eux. Il est même probable qu'une part non négligeable de leur production se fait en dessous de ce que les banques prétendent être le niveau des barèmes préférentiels.

Le refus d'affichage correspond à la volonté de cibler l'effort de taux sur les ménages les plus aisés dont on veut s'attacher la clientèle de façon durable. Pour cela, il faut pouvoir refuser au client de Phénix le taux que l'on consent au client de Kaufmann & Broad, ou de Bréguet.

A titre d'exemple, en mai 1987, on pouvait obtenir auprès du Crédit Agricole ou de la Société Générale un PC sur 15 ans à 8,75 % ; certains évoquaient même un 8,40 % à la BNP qu'il a été impossible de vérifier.

A cette même période, l'indicateur fixait à 9,20 % la fourchette basse et à 10,20 % la fourchette haute de la Société Générale.

Malgré ces problèmes, ce système de la fourchette semble le seul qui ait une signification : le taux moyen serait davantage un instrument de gestion pour la banque qu'un élément d'information utile pour l'emprunteur. Il est même possible qu'il serait proche du taux plafond, qui ne concerne que ceux qui se révèlent incapables de faire seuls le choix d'un prêteur.

L'information qui serait, dans ces conditions, précieuse, serait le niveau de la décote pratiquée pour certaines opérations, et pour certains clients, ce qui revient à indiquer la branche basse de la fourchette...

2.1.2 Favoriser la comparabilité des produits CEE

Pour cela commencer par intégrer les caractéristiques des nouveaux produits financiers offerts à la clientèle et dont l'appréciation comparée peut, dans un premier temps sembler plus délicate.

L'hypothèse d'un développement des offres de crédit de la part d'établissements européens rend la comparaison des conditions de crédit à la fois plus difficile et plus nécessaire.

Le taux risque de perdre une partie de signification. Il devra être pondéré par le risque de change encouru ; le différentiel d'inflation en constitue probablement la meilleure appréciation. Le coût d'éventuels incidents de remboursements devrait également entrer en ligne de compte puisqu'ils peuvent se révéler d'un montant très différent selon les pays (en Grande Bretagne, par exemple, ils peuvent s'avérer coûteux).

Il existe par ailleurs des modalités de révision de taux inusités en France, et qui peuvent être périlleux pour l'emprunteur : la différence devra être faite entre taux référencés, taux révisables et taux renégociables.

Les établissements français devraient logiquement favoriser cette action destinée à présenter les offres de crédit de façon équitable. Il s'agit là aussi de mettre en lumière les véritables enjeux.

2.2 Prévenir et accompagner la démarche des plus modestes

L'accession correspond à une attente très profonde des catégories sociales modestes.

Elle présente pour les pouvoirs publics l'avantage d'être moins coûteuse que la location, puisque les accédants supportent pour leur logement des taux d'effort bien plus élevés que ceux que consentent les locataires. C'est une opération complexe sur le plan technique.

C'est une opération sans apprentissage puisqu'en général la famille n'y procédera qu'une fois.

C'est une opération dont l'équilibre est délicat puisqu'il hypothèque une part importante d'un budget familial, par hypothèse, très serré.

C'est donc une opération qui, quelles que soient ses modalités comporte un niveau de risque élevé.

Un tiers des dossiers d'impayés recensés par les CDAPL en 1984 résultait d'un montage déficient du projet.

Une étude réalisée à la même époque en Grande Bretagne sur les emprunts immobiliers faisait état du même phénomène causé par une absence d'étude préalable, absence expliquée par le fait que « les accédants n'étaient pas préparés de façon adéquate à emprunter et envisager les implications de leurs décisions ».

Cette étude confirme l'attente, qui est celle des accédants modestes d'un traitement global de leur projet.

La simple transparence des conditions de crédit ne suffit pas pour les plus modestes qui ont besoin d'être accompagnés dans leur démarche.

2.2.1 Les plans de financements type

Certaines ADIL se sont engagées, parfois encouragées par l'administration ou par les élus, dans l'élaboration concertée entre les constructeurs et les associations d'usagers de « plan de financement type ».

Cette procédure n'est pas sans intérêt mais elle présente l'inconvénient de cautionner le rôle du vendeur comme conseiller financier, d'aller contre la déconnection souhaitable entre opération de construction et opération d'emprunt et de rendre illusoire tout appel à la concurrence.

Certaines associations vont plus loin, qui demandent que la responsabilité du prescripteur, constructeur ou promoteur, sur le plan de financement qu'il a contribué à établir puisse être mise en cause : pour cela elles souhaitent l'implication contractuelle du prescripteur dans le plan de financement.

Difficile à mettre en pratique cette procédure appelle les mêmes réserves.

2.2.2 L'information et le conseil préventif

Nombre d'associations, de responsables de services sociaux et d'élus souhaiteraient qu'un recours à un conseil préventif et absolument neutre soit systématisé avant toute opération d'accession.

Il est certainement légitime que la collectivité s'assure, par une incitation vigoureuse, que les projets qu'elle encourage et qui ne seraient pas réalisables sans les aides financières qu'elle accorde, ont bien fait l'objet, de la part de l'accédants, d'une étude suffisante.

C'est l'intérêt des accédants.

C'est l'intérêt de la collectivité.

C'est l'intérêt des professionnels de la construction, qui se voient souvent imputer la responsabilité des échecs.

C'est l'intérêt des établissements prêteurs de nous aider à le faire.

Cela devrait continuer d'être un des volets essentiels de l'activité des ADIL.

LA REALITE DE LA CONCURRENCE
QUESTIONNAIRE

- 1- Objet de la visite
- 2- Année de l'acquisition
- 3- Profession au moment de l'opération
- 4- Revenus mensuels nets au moment de l'opération
- 5- Nombre d'emplois au moment de l'opération
 - 1 un seul emploi
 - 2 deux emplois
- 6- Type de construction
 - diffus
 - groupé
- 7- Type d'habitat
 - neuf
 - ancien sans travaux
 - acquisition-amélioration
- 8- Localisation opération
 - 1 zone urbaine
 - 2 zone rurale
- 9- Coût total de l'opération
- 10- Epargne logement (plan à terme)
 - 1 oui
 - 2 non
 - 3 cession de droits
- 11- Prêt principal
 - 1 PAP constant
 - 2 PAP progressif
 - PAJ
 - PC constant
 - PC progressif
 - PC ayant droit PAP

- Prêt épargne-logement
- Autres (prêt bancaire)

12- Prêt complémentaire à PAP

- 1 établissement principal
- 2 hors établissement principal

13- Prêts multiples (0,72 %, prêt social, prêt fonctionnaire...)

- 1 oui
- 2 non

14- Bancarisation de l'accédant

Le titulaire d'un CCP ou d'un livret d'épargne n'est pas ici considéré comme bancarisé

- 1 oui
- 2 non

15- Changement d'établissement

L'accédant a-t-il modifié sa situation bancaire à l'occasion de l'accession ?

- oui
- non

Situation initiale

Pas de compte bancaire

Un seul compte

Deux comptes dans le même
établissement

Deux comptes dans deux établissements

Situation après achat

Le ou les mêmes comptes

Un nouveau compte dans un autre
établissement en supprimant l'ancien (ou
compte « dormant)

Un nouveau compte dans un autre
établissement en conservant un autre compte
ailleurs

16- Nombre d'établissements consultés

17- Lequels ?

18- Etablissement choisi

Il s'agit de l'établissement secondaire pour les emprunteurs PAP avec prêt complémentaire, de l'établissement principal pour les autres emprunteurs

19- Contact direct avec l'établissement

- 1 oui
- 2 non

20- Intermédiaires accédant / prêteur

- 1 vendeur / constructeur / promoteur
- 2 agent immobilier / notaire
- 3 organisme collecteur
- 4 entreprise—employeur
- 5 mutuelle / caisse retraite
- 6 agent d'assurance
- 7 autres : lesquels ?
- 8 aucun intermédiaire

21- Critères de choix

- 1 taux
- 2 quotité du prêt
- 3 barème
- 4 délais
- 5 prêt relais
- 6 assurances
- 7 garanties demandées
- 8 facilités accordées : lesquelles ?
- 9 refus d'un prêteur
- 10 fidélité
- 11 services : lesquels ?
- 12 autres : lesquels ?

22- Renégociation éventuelle

- 1 auprès du même établissement sans menace de changement
- 2 auprès du même établissement avec menace de changement
- 3 en changeant d'établissement

23- Commentaires