



Actualités du Secteur

A. Recommandation de l'ACP sur le traitement des réclamations

Le 15 décembre 2011, l'ACP a établi une recommandation (2011-R-05) concernant le traitement des réclamations qui prendra effet dès le 1^{er} septembre 2012¹. Cette recommandation s'applique aux organismes d'assurance, aux établissements de crédit et/ou de paiement ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance et aux IOBSP

En effet, malgré des textes de nature législative et réglementaire, des études et observations menées par l'ACP au sein des différents acteurs du secteur ont mis en évidence des insuffisances nuisant à la protection de la clientèle à propos des modalités de saisine et du traitement des réclamations. C'est pour cela que l'ACP recommande donc :

- une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations, ainsi qu'un accès facile au système de traitement des réclamations ;
- un traitement des réclamations efficace, égal et harmonisé ;
- la mise en place d'éventuelles actions correctives à partir des dysfonctionnements identifiés à travers le traitement des réclamations.

Sur l'information et l'accès de la clientèle au système de traitement des réclamations :

- Informer la clientèle dans un langage clair et compréhensible sur les modalités de saisine de chacun des niveaux de traitement des réclamations, sur les délais de traitement des réclamations, et si elle existe, de mentionner et référencer la charte ou le protocole de la médiation. Ces informations devront être accessibles dans les lieux d'accueil du client et sur Internet ;
- Accuser réception de la réclamation dans les délais et tenir au courant le client du déroulement du traitement de sa réclamation. En cas de rejet de la requête du client, l'informer sur les recours possibles.

Sur l'organisation du traitement des réclamations :

- Mettre en place les moyens permettant d'identifier les réclamations et définir leurs circuits de traitement. De plus, le personnel en relation avec la clientèle devra recevoir une formation afin de gérer les réclamations et les réorienter de manière adéquate.
- Mettre en place une organisation du traitement des réclamations qui :
 - permet au client de présenter sa requête à son conseiller habituel et en cas de non satisfaction d'être redirigé vers un service distinct de traitement des réclamations ;
 - Si plusieurs circuits de traitement des réclamations existent, définit soit un point unique d'entrée chargé de réorienter les réclamations ou prévoit clairement quelles entités sont compétentes suivant la nature de la réclamation. Il faut également prévoir les modalités de transmission des réclamations adressées aux interlocuteurs non compétents ;
 - permet de respecter les délais de traitement des réclamations (10 jours pour l'accusé de réception, 2 mois pour l'envoi d'une réponse au client) ;
 - prévoit les modalités de transmissions au médiateur désigné ;

¹ Cf. Note de monitoring pour le mois de décembre 2011

- prévoit les modalités d'enregistrement des réclamations et le suivi de leur traitement ;
- prévoit un niveau de qualification requis pour le personnel qui traite les réclamations ;
- comporte, dans la mesure du possible, un responsable chargé du traitement des réclamations ;
- Formaliser cette organisation dans une procédure de traitement des réclamations de la clientèle et la communiquer à l'ensemble du personnel concerné.

Sur le suivi, le contrôle du traitement des réclamations et la prise en compte des manquements ou mauvaises pratiques identifiés à travers les réclamations :

- Mise en place d'un suivi des réclamations et informer le personnel concerné ;
- Identifier les manquements en matière de protection du client afin de les rectifier ;
- Pour les entités tenues de se doter d'un contrôle interne :
 - Mettre en œuvre les moyens et les procédures pour se conformer aux modalités recommandés
 - Prendre en compte et contrôler les risques subis par le client, grâce à leur identification à travers les réclamations

B. Rapport de l'ACP sur l'évolution des risques sur les crédits à l'habitat

Face à la crainte qu'une baisse du prix de l'immobilier ait un impact sur la stabilité financière des banques, l'ACP a publié en février un rapport où elle analyse trois variables : le taux d'effort des emprunteurs, le rapport entre le montant des prêts et la valeur des biens financés et la durée initiale des prêts.

Les conclusions de ce rapport constate une baisse du montant moyen des prêts, une baisse du rapport moyen entre le montant des crédits accordés et la valeur des biens financés, LTV (*Loan to Value*) – *ratio prêt- valeur*), une stabilisation de la durée initiale moyenne des prêts et un recul du taux d'endettement moyen.

Montant moyen des prêts

- En octobre 2011, le montant moyen d'une opération de crédit à l'habitat s'établit à 160 000 euros ;
- Depuis son pic de juillet 2011, le montant moyen des prêts décroît de manière continue sauf pour l'investissement locatif qui lui est en augmentation constante ;
- Une différence peut bien évidemment être établie entre la région parisienne et la province concernant le montant des prêts même si la première est sujette à un repli significatif depuis juillet 2011.

LTV moyenne et sur financement

- De 84% en moyenne en janvier 2011, la LTV moyenne était de 80,9% en octobre 2011. (83,3% pour les primo-ascendants, 73,9% pour les acquéreurs de résidences principales hors primo-ascendants et 89,6% pour les investissements locatifs) ;
- En général, la LTV a diminué jusqu'en juillet 2011 avant de croître de nouveau ;
- Logiquement, la LTV moyenne en région parisienne est inférieur à celle de la Province reflétant le niveau des prix ;
- La part des opérations ayant donné lieu à un sur-financement (LTV supérieur à 100 %) est stable. Notons toutefois une baisse du financement pour les primo-ascendants alors que pour les autres crédits la tendance est plutôt à la hausse.

Durée initiale moyenne du prêt

- La durée initiale moyenne est de 19,7 ans. Bien entendu, la durée initiale moyenne des primo-ascendants est supérieure mais présente surtout des disparités suivant les banques (entre 13,4 ans et 28,7 ans) ;

- Globalement, il y a eu une hausse de la durée initiale moyenne de janvier à août 2011. Celle-ci s'est depuis stabilisée ;
- Il n'y a quasiment aucune différence entre l'Île de France et la province concernant la durée initiale moyenne.

Taux moyen d'endettement

- Après une hausse de janvier à juillet 2011, le taux d'endettement moyen s'établit à 30,8% en octobre 2011, sous la barre fatidique des 33% ;
- Le taux moyen d'endettement est en baisse après un pic en juillet 2011. Il est aussi globalement plus élevé en Île de France qu'en Province reflétant l'écart de prix entre les deux régions ;
- La part des emprunteurs présentant un taux d'endettement supérieur à 35 % est globalement stable sur la période : 22% en octobre, après un pic à plus de 23% en juillet.

Actualités du Gouvernement

A. Le logement, thème central de la campagne du candidat Bayrou

Le programme de campagne de François BAYROU, candidat aux élections présidentielles de 2012, contient une série de propositions afin de compenser le manque d'un million de logements en France.

François BAYROU prévoit ainsi d'organiser dès son élection une « conférence nationale du logement » afin de définir les démarches à suivre sur ce thème. La première mesure qu'il instaurerait serait la mise en place d'une mutuelle « logement ». Il souhaite également réformer le logement social et la loi SRU en instaurant la mixité et un programme de cession des terrains à vocation sociale et en créant des « préfets logements ».

François BAYROU prévoit donc la mise en place d'**une mutuelle « logement »**, d'initiative publique, chargée de couvrir les risques locatifs et de remplacer toutes les cautions en garantissant contre tous les risques d'impayés ou de dégradation. Concrètement, plutôt que de payer par avance plusieurs mois de loyer que les jeunes ménages n'ont pas, ils paieraient par exemple une assurance mensuelle sur le loyer. En cas de défaut de paiement, c'est la mutuelle qui paierait le propriétaire sur la base de l'assurance, et se retournerait contre le locataire en cas d'abus. De plus, d'après le candidat, cette mesure n'aurait aucun coût pour l'Etat puisque la mutuelle peut se financer par elle-même. L'objectif avoué par le François BAYROU étant la mise sur le marché de 500 000 logements vacants.

Le Président du Modem est également actif sur le thème du logement social autour notamment de deux thèmes : **la mixité et la loi SRU**. François BAYROU défend l'idée de logements sociaux qui ne soient pas concentrés mais diffusés. Il souhaite donc que les logements ultra-sociaux soient organisés en petits ensembles de trois ou quatre logements avec un(e) hôte(sse) chargé(e) de la « reconstruction humaine ». Parallèlement, il ambitionne de renforcer l'application et les objectifs de la loi SRU en passant de 20 à 25% de logements sociaux. Afin de forcer les collectivités à respecter ces objectifs, les compétences locales d'urbanisme de préemption et des permis de construire seront transférées à des « **préfets logements** ». Leur mission sera de réunir tous les acteurs du logement afin d'identifier les blocages et les pistes nouvelles dans le but de proposer des solutions. Le cas échéant, ils pourraient prendre en main les dossiers et imposer leurs décisions.

Enfin, le candidat Bayrou souhaite mettre en place un **programme de cession des terrains à vocation sociale** afin de faire en sorte que l'État, les collectivités publiques et les organismes publics mettent le maximum de terrains à disposition pour la réalisation de programmes comportant des logements locatifs, sociaux et très sociaux. Ces terrains seraient cédés à des prix inférieurs au marché pour que cela se répercute sur les montants des loyers.

B. Fin de la session parlementaire

Le Parlement devait arrêter ses travaux le 23 février 2012 pour cause d'élections présidentielles (22 avril et 6 mai 2012) et législatives (10 et 17 juin 2012). Toutefois, la session parlementaire a été prolongée jusqu'au 6 mars 2012 afin de pouvoir voter les dernières lois du quinquennat.

La XIV^{ème} session parlementaire s'ouvrira le mardi 26 juin 2012 à 15h, après les élections législatives. Pour l'heure aucune session extraordinaire n'est prévue jusqu'aux élections.

Actualité communautaire

A. Rapport sur la proposition de directive sur les contrats de crédit immobilier à usage résidentiel

Le projet d'avis, déposé le 24 janvier 2012, par le Député européen Kurt LECHNER (Allemagne, PPE), devait être étudié et voté le 27 et 28 février par la Commission Econ². Cette dernière a toutefois préféré poursuivre les débats et enrichir le document.

En effet, Mr Antolin Sanchez PRESEDO (Espagne, S&D), qui prépare la position du Parlement européen ainsi que celle de la Commission ECON, souhaite mettre l'accent sur la protection des consommateurs. Il prône la mise en place de normes européennes pour rendre le marché plus stable et plus flexible.

Ainsi, trois nouveaux chapitres ont été ajoutés à la proposition de directive initiale. Tout d'abord, le principe d' « éducation financière » ou ce que les gens doivent savoir avant de contracter un crédit. Ensuite, le principe de la « bonne exécution des contrats de crédits » pour harmoniser ce qui se passe une fois le crédit contracté. Enfin, le principe de transparence des marchés avec l'idée de faciliter la traçabilité des crédits ce qui pourrait être fait avec l'aide d'un registre des emprunts par exemple.

D'autres pistes sont également à l'étude. On peut mentionner la possibilité de contrats plus souple s'adaptant à la situation de l'emprunteur, la possibilité de convertir un prêt dans une autre devise de l'Union ou la prise en compte des aides sociales dans l'évaluation de la solvabilité du client.

L'objectif est d'accroître la concurrence à l'intérieur du marché du crédit parallèlement à un renforcement de la protection des consommateurs.

Avec près de 1.000 amendements déposés en commission parlementaire, un compromis sera nécessaire pour adopter ce rapport ambitieux et celui-ci sera probablement finaliser à la fin du mois de mars. Une fois que la commission parlementaire aura adopté sa position, les négociations avec le Conseil de l'UE pourront alors débuter. **Le vote de la directive étant donc prévu pour le printemps 2012.**

Brèves d'actualité

A. Les prix dans l'immobilier pourraient chuter de 14 % d'ici 2014

Une étude récente de l'Institut de l'Épargne immobilière et foncière pronostique une **baisse des prix dans l'immobilier de l'ordre de 8 à 14 % d'ici 2014**. En se basant sur deux scénarios, l'Institut étudie les répercussions de la conjoncture économique sur les prix dans l'immobilier.

La première hypothèse, croissance molle en 2012 et reprise progressive à partir de 2013, impliquerait une baisse de 8 % du prix de l'immobilier sur les trois prochaines années. La seconde hypothèse, récession de 2% en 2012 puis redressement à partir de 2013, supposerait une baisse de 14 % sur les trois prochaines années. Pour de plus amples informations, une synthèse de l'étude est disponible ici³.

² Cf. Note de monitoring pour le mois de janvier

³ <http://www1.ieif.fr/Newsletter/Newsletter24/Fichiers/Logement-Schoeffler.pdf>