

SYNTHESE

LES REGLES DE BONNE
CONDUITE



Table des matières

Déontologie, pratique du métier	3
1. La déontologie, pratique du métier.....	3
1) Recommandation de l'ACPR sur les réseaux sociaux	3
2) Zoom sur l'ARPP	3
3) Règlement extrajudiciaire	4
4) Zoom sur l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédit.....	5
5) Zoom sur l'IOBSP	6
6) Rappel des règles de bonne conduite	6
7) Exigence de connaissance de la situation financière et des besoins de l'emprunteur	7
2. La lutte anti-blanchiment	7
1) Qu'est-ce que le blanchiment d'argent ?	7
2) Qu'est-ce que le TRACFIN ?	8
3) Comment déclarer ?	8
4) Comment contrôler ?	9
3. Les obligations et les règles de bonne conduite de l'IOBSP	10
1) Une obligation de loyauté	11
2) Une obligation de transparence.....	11
3) Une obligation de connaissance du client.....	11
4) Une obligation de secret et de confidentialité.....	12
5) Un principe de non-discrimination.....	12
6) Une obligation de respecter l'interdiction de certaines conventions.....	12
7) Une obligation de qualification	12
8) Les interdictions réglementaires pour un IOBSP.....	13
9) Une obligation de traitement des réclamations par l'IOBSP et de mise en place d'un dispositif de médiation	13
10) Une obligation d'archivage.....	13
La protection de l'emprunteur contre le surendettement.....	13
1. Loi Lagarde et le surendettement	13
1) Le recouvrement amiable.....	14
2) Caractéristique des situations de surendettement.....	14
3) Explications à fournir au futur emprunteur pour prévenir le surendettement	15
4) Présentation des principes et des procédures de surendettement.....	15
5) Le plan conventionnel de redressement	16
6) La procédure de rétablissement personnel	17
7) Zoom sur le FICP	18

2. Le traitement lié à l'endettement du client	19
3. Prévention du surendettement et l'endettement responsable.....	20
1) Prévention et caractéristiques de situation de surendettement.....	20
2) Connaissances et démarches nécessaires à la prévention du surendettement	20
3) Présentation des principes et des procédures de traitement du surendettement	21
4) Rôle et mission de la Banque de France.....	23
Réglementation et montage d'un dossier de financement.....	24
1. Les explications à fournir dans le cadre d'un prêt.....	24
1) Les devoirs de l'intermédiaire	24
2) L'assurance emprunteur.....	24
3) Zoom.....	25
2. La capacité d'emprunt.....	26
1) Définition	26
2) Déterminer la capacité d'emprunt	27
3) Connaître le taux d'endettement.....	27
4) Le reste à vivre.....	28
3. Méthodologie pour construire un dossier de demande de financement.....	29
1) Les étapes à respecter de l'offre de prêt immobilier	29
2) Zoom.....	30
4. Le traitement des réclamations.....	32
1) Qu'est-ce qu'une réclamation ?	32
2) Votre mission.....	32
5. La lutte anti-corruption	34
1) Généralités	34
2) Qu'est-ce qu'un acte de corruption ?.....	35
3) Définition et exemples de cas de corruption :	35
4) Les formes de corruption :	36
5) Les signes d'alerte	36
6. Conflits d'intérêts	37
1) Contexte	37
2) Les grands principes	37
3) Discerner et agir	37
4) Exemples.....	38

Déontologie, pratique du métier

1. La déontologie, pratique du métier

1) Recommandation de l'ACPR sur les réseaux sociaux

L'ACPR considère que les médias sociaux doivent obéir aux mêmes règles que les canaux traditionnels, en effet ils touchent la même clientèle. Le niveau de protection doit être le même, quel que soit le support.

Internet peut favoriser la prolifération d'offres frauduleuses et engendrer de la méfiance de la part des clients. Les IOBSP respectueux de leur métier peuvent se distinguer via une offre claire et transparente. L'AMF, dans son secteur d'intervention, a déjà pris des mesures. Il est bon de s'en inspirer dans notre secteur.

2) Zoom sur l'ARPP

Pour ce qui concerne la publicité, c'est l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) qui a pour but de mener toute action en faveur d'une publicité loyale, véridique et saine. Sa mission principale est d'examiner le contenu des messages publicitaires, dans le respect de la liberté d'expression des professionnels et celui des consommateurs. L'ARPP est composé d'un :

- Conseil de l'Ethique Publicitaire (CEP) qui est une instance de réflexion ;
- Conseil Paritaire de la Publicité (CPP) qui est une instance de concertation ;
- Jury de Déontologie Publicitaire (JDP) qui a un rôle de contrôle.

Lorsqu'un intermédiaire en crédits souhaite créer une publicité via un annonceur, un agent, il est recommandé de s'en référer à l'ARPP. Cette autorité représente plus de 800 entreprises spécialisées dans la publicité.

Son président, François d'Aubert dit : « J'ai la conviction que l'autodiscipline publicitaire permet de répondre, en complément de la loi, de façon ciblée et réactive, à une préoccupation essentielle de notre société : savoir vivre ensemble ». Contacter l'ARPP, pour l'intermédiaire en crédit, cela permet :

- D'accéder à un bon niveau d'expertise. Des juristes répondent à des questions d'ordres juridiques, déontologiques ;
- De rester informés des nouveautés sur le droit publicitaire, les bonnes pratiques (qu'est-ce qu'il est possible ou pas de diffuser) ;
- De participer à l'évolution de la déontologie publicitaire ;
- De bénéficier de certains avantages tels qu'un accès aux conseils avant diffusion.

En synthèse, l'ARPP :

- Préserve l'image de la publicité auprès des consommateurs ;
- Aide la profession à se prémunir contre un renforcement de l'encadrement législatif ;
- Donne les bonnes pratiques déontologiques.

Dans ses préconisations, l'ACPR s'inspire des pratiques existantes de l'ARPP. A savoir, la recommandation des bonnes pratiques relatives à la présentation du contenu. Mais, l'ACPR va beaucoup plus loin puisqu'il s'intéresse également à la qualité des émetteurs, aux modalités d'archivage et au contrôle des règles qui organise la diffusion du contenu. La protection des données personnelles, notion fondamentale reprise par la CNIL, fait partie des mesures prises par l'ACPR.

Voici les quelques recommandations de l'ACPR qui peuvent inspirer les intermédiaires en crédit :

- Pour les professionnels personnes physiques, de créer sur les médias sociaux des comptes professionnels distincts de leurs comptes privés et à usage uniquement professionnel ;
- Pour les professionnels personne morale, de créer sur les médias sociaux, pour les personnes autorisées, des comptes professionnels distincts de leurs comptes privés et ils doivent être les seuls à communiquer au nom ou pour le compte du professionnel ;
- D'utiliser des identifiants reconnaissables en tant qu'usage professionnel ;
- D'avoir une présentation loyale et claire.
- De préciser que le contenu est à caractère publicitaire par des signes distinctifs ;
- Quand c'est le cas de préciser lorsque c'est une offre commerciale.

Il est fortement recommandé de conserver en archive les contenus qui permettent de répondre à l'objectif de contrôle que l'ACPR peut opérer.

3) Règlement extrajudiciaire

C'est l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 qui précise le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation y compris ceux entre l'intermédiaire en crédit et son client.

“ Professionnel ” : toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

“ Litige national ” : un litige de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, lorsqu'au moment de sa conclusion, le consommateur réside dans le même Etat membre que celui du lieu d'établissement du professionnel.

“ Contrat de prestation de services ” : tout contrat ayant pour objet la fourniture d'un service par le professionnel en contrepartie duquel le consommateur s'engage à payer le prix.

“ Médiation des litiges de la consommation ” : un processus de médiation conventionnelle, tel que défini à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des jurisdictions et de la procédure civile, pénale et administrative ou un autre processus de médiation conventionnelle prévu par la loi.

“ Médiateur de la consommation ” : la personne physique ou la personne morale accomplissant une mission de médiation conventionnelle ;

“ Médiateur public ” : médiateur désigné par une autorité publique dans les conditions fixées par la loi, laquelle détermine également son statut, son champ de compétences dans le domaine des litiges prévus au présent titre et ses modalités d'intervention.

« Art. L. 151-3.-La médiation des litiges de la consommation ne s'applique pas :

- Aux litiges entre professionnels ;
- Aux réclamations portées par le consommateur auprès du service clientèle du professionnel ;
- Aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel ;
- Aux tentatives de conciliation ou de médiation ordonnées par un tribunal saisi du litige de consommation ;
- Aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur. »

Le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation

ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre.

Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre.

« Art. L. 152-2.-Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence. Le consommateur est informé par le médiateur, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation. »

Le rôle du médiateur et son fonctionnement sont précisés dans les articles 153-1 et suivants et 154-1 et suivants du code de la consommation :

- Il accomplit sa mission avec diligence et compétence ;
- Il est impartial et indépendant ;
- Il établit un rapport annuel sur son activité. Il est nommé pour trois ans ;
- Il met en place un site internet ouvert aux consommateurs.

4) Zoom sur l'Association Professionnelle des Intermédiaires en Crédit

Cette association qui rassemble principalement les intermédiaires en crédits, a été créée en juillet 2010. Son premier objectif est d'encadrer la profession d'intermédiaires en crédits, tant au niveau français qu'au niveau communautaire, dans le même esprit que la nouvelle Directive « MCD ».

L'APIC a d'ailleurs apporté sa contribution à cet édifice réglementaire. L'APIC est l'interlocuteur privilégié des associations de consommateurs et groupements professionnels représentatifs de son univers économique.

Le médiateur de l'APIC : « La médiation est un processus structuré par lequel deux parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur. Depuis le 1er janvier 2016, « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. » (Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 ; décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015).

L'APIC et Monsieur Laurent Denis donc ont conclu un accord aux termes duquel l'APIC a confié à Monsieur Laurent Denis, médiateur indépendant, le processus de médiation qu'elle préconise à ses Adhérents afin que ceux-ci puissent le proposer à leurs Clients dans le cadre du traitement de leurs réclamations et de la réglementation en vigueur. »

5) Zoom sur l'IOBSP

Ce statut a été mis en place en 2012, il concerne les courtiers en crédits et les mandataires. Depuis octobre 2010, l'immatriculation des IOBSP est obligatoire. L'inscription se fait sur un registre unique.

L'objectif est d'améliorer la protection des consommateurs de crédits en obligeant les professionnels à respecter des exigences de formation, de qualification, de responsabilité civile.

La Directive « MCD » est venue renforcer ces règles. On retrouve ces textes réglementaires au chapitre IV dans les dispositions finales et transitoires. Les obligations de compétence professionnelle en lien avec la formation professionnelle, sont reprises dans les articles R519-8, R519-9 et R519-10.

6) Rappel des règles de bonne conduite

Les fondements du métier d'intermédiaire en crédit sont : règles de bonne conduite, transparence dans l'application de la rémunération, règles de déontologie.

Le courtier accompagne son client dans la réalisation d'un projet. Pour ce projet, le client s'endette, il s'engage vis-à-vis de la banque sa responsabilité en tant qu'emprunteur, il a l'obligation de rembourser sa dette. Le courtier en amont doit tout faire pour que le projet soit réalisé dans les meilleures conditions. Sa rémunération sera alors mieux acceptée par son client.

Le courtier exerce avec la compétence, le soin et la diligence qui s'imposent, il le fait au mieux des intérêts de ses clients. Il s'oblige à disposer des ressources et procédures nécessaires pour mener à bonne fin ses activités.

Il souscrit une couverture en Responsabilité Civile Professionnelle. Il est tenu par une obligation de moyens vis-à-vis de son client.

Il s'engage à transmettre les informations légales utiles dans le cadre de la relation avec ses clients. Il exerce son activité en toute indépendance, sans aucune influence extérieure. Il s'oblige à agir loyalement et équitablement au mieux des intérêts de ses clients.

Il présente à son client, en toute transparence, la nature de ses rémunérations. Il respecte la confidentialité et s'interdit à des fins d'intérêts personnels de divulguer les informations de toute nature que ce soit. Il respecte le secret professionnel.

Il s'engage à lutter contre le blanchiment d'argent et à se tenir informé des nouvelles règles en la matière. Il s'engage également à dénoncer à TRACFIN toute opération ou situation dont il aurait la connaissance et qui serait susceptible de laisser craindre un acte de blanchiment.

Dans un souci d'estimation de la solvabilité, il s'informe des ressources et charges, des prêts en cours, de la situation financière de ses clients.

Il s'engage à transmettre le déroulement de l'opération que prévoit l'intermédiaire et précise les coûts envisagés. De ce fait, il rédige un mandat indiquant la nature et la durée de la mission ainsi que les modalités d'information du client. Il s'engage à fournir un compte-rendu régulier de ses recherches en matière de crédits immobiliers.

Enfin, il utilise une terminologie, un vocabulaire, le plus accessible possible au client.

7) Exigence de connaissance de la situation financière et des besoins de l'emprunteur

Le premier rendez-vous consiste en un entretien découverte du client : situation familiale, régime matrimoniale, la composition du foyer, la situation professionnelle, les ressources du ménage, situation patrimoniale, dettes en cours.

Il est préférable de lister les justificatifs à fournir par le client dès le départ. Il faut s'assurer de la situation financière du client avant de poursuivre avec l'entretien conseil et calculer la solvabilité.

L'intermédiaire en crédit engage sa responsabilité civile lorsqu'il calcule la solvabilité de son client.

2. La lutte anti-blanchiment

1) Qu'est-ce que le blanchiment d'argent ?

La lutte contre le blanchiment a été mise en place au travers d'instances internationales, et plus particulièrement du Groupe d'Action Financière contre le blanchiment de capitaux (GAFI). Quarante recommandations, constituant le fondement des efforts de lutte contre le blanchiment et conçues pour une application universelle, ont été mises en place en 1990 puis révisées en 1996 et 2003.

S'inspirant largement des recommandations du GAFI, plusieurs directives européennes ont été mise en place dès 1991 visant à lutter contre le blanchiment de capitaux, y compris contre le financement du terrorisme.

"Le blanchiment, se définit par l'action de dissimuler la provenance d'argent acquis de manière illégale (spéculations illégales, activités mafieuses, trafic de drogue, d'armes, extorsion, corruption...) afin de le réinvestir dans des activités légales (par exemple la construction immobilière...). En amont du blanchiment, il y a toujours une infraction sous-jacente, c'est-à-dire une activité dont le revenu est considéré comme de l'argent sale (prostitution, vente illégale de médicaments, trafic de drogue, corruption, détournement de fonds...). Les infractions sous-jacentes sont listées par le Groupe d'action financière (GAFI) et dans le code pénal de chaque pays. Le noircissement d'argent est l'inverse du blanchiment d'argent."

Le blanchiment est un processus en 3 étapes :

1. **Placement** : Cette première phase consiste à injecter des capitaux dans le système via le dépôt en petites sommes, par exemple. Ces sommes sont issues des crimes et des délits. On parle aussi de prélavage/placement ou immersion. Cela comprend tous les moyens par lesquels les fonds provenant directement d'une activité criminelle sont introduits pour la première fois, le plus souvent sous forme de grandes quantités d'argent en espèces, dans le circuit financier.
2. **Empilement** : Effectuer des transactions pour effacer la traçabilité des fonds et rendre l'argent "propre". C'est à ce stade que se produit la première tentative pour dissimuler ou camoufler la manière dont l'argent a été acquis par son détenteur. L'objectif est de masquer la source des capitaux. Les blanchisseurs multiplient les opérations et les transactions pour empêcher toute personne de pouvoir remonter à l'origine illicite des fonds. Les capitaux peuvent :
 - être investis en achats et ventes d'instruments financiers,
 - faire l'objet de nombreux virements.
3. **Intégration** : Réinvestir des fonds dans des placements légaux pour faire disparaître toute trace avec l'origine initiale des capitaux. La dernière étape inclut toutes les méthodes permettant aux capitaux d'origine criminelle, préalablement injectés et empilés, d'être investis dans les circuits économiques et financiers légaux. Cela sous la forme de valeurs honnêtes et rémunératrices, comme notamment des immeubles, des fonds de commerce, des objets de valeur ou encore des participations dans des entreprises.

2) Qu'est-ce que le TRACFIN ?

Le Tracfin est un dispositif basé sur l'implication active des professionnels. Une cellule d'enquête unique, partenaire des professionnels est à leur écoute. C'est aussi un outil central doté d'un positionnement spécifique : la cellule de renseignement financier.

On distingue deux volets : le volet préventif (les professionnels et leurs autorités de contrôle) du volet répressif (la police et la justice).

Le Tracfin est une autorité de contrôle qui applique un cadre législatif et réglementaire : le Code Monétaire et Financier et le règlement général de l'AMF. Pour finir, se subdivise en :

- Un centre de collecte de renseignements ;
- Un service d'expertise financière ;
- Un service opérationnel.

Les autres organes :

- **GAFI** : organisme intergouvernemental à vocation internationale qui a pour but de concevoir et promouvoir des politiques de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Crée lors du sommet du G7 à Paris en 1989, le groupe d'action a publié en avril 1990, une liste de 40 recommandations qui fournissent un plan d'action complet pour lutter contre le blanchiment de capitaux.
- **OCRGDF** : service centralisé chargé de lutter contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et l'escroquerie. Crée en 1990 suite au Sommet de l'Arche, c'est un service spécial rattaché à la police judiciaire. Son rôle est de coordonner l'action des services de police et de gendarmerie. Il enquête notamment sur les déclarations de soupçon transmises par TRACFIN. Il est également chargé de la coopération avec EUROPOL et INTERPOL.
- **AMF** : autorité publique indépendante au service de la protection de l'épargne. Crée par la loi du 1er août 2003, l'AMF est issu de la fusion de la COB (Commission des opérations de Bourses), du CMF (Conseil des marchés financiers) et du CDGF (Conseil de discipline de la gestion financière). L'AMF comprend un Collège et une Commission des sanctions.

3) Comment déclarer ?

En effet, les obligations de vigilance sont les suivantes :

- Les banques doivent lors de toute ouverture de compte s'assurer de l'identité du client avec documents officiels et de son domicile ;
- Les banques doivent identifier les clients occasionnels qui font des opérations supérieures à 8000 € ;
- Les banques doivent surveiller les opérations supérieures à 150 000€ et si doute, exiger du client toute information sur les caractéristiques de l'opération et les consigner par écrit (pour être tenue à disposition du TRACFIN).

Si je suis conseiller clientèle dans une banque ou une compagnie d'assurance : je dois alerter le référent Tracfin de ma société : ce ne sont pas eux qui font la déclaration cependant tout le monde doit être vigilant.

On distingue deux cas pour les IOBSP :

- Les intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement mentionnés à l'article L. 519-1 du CMF lorsqu'ils agissent en vertu d'un mandat délivré par un client et qu'ils se voient confier des fonds en tant que mandataire des parties, sont soumis au dispositif de Tracfin ;
- Les IOBSP, courtier en financement ou assurance par exemple ne reçoit pas de fonds, il n'est pas soumis au dispositif de Tracfin mais l'article L561-1 du code pénal précise que les personnes non mentionnées sous l'article 561-2 du code pénal, qui réalisent des opérations entraînant des mouvements de capitaux sont tenues de déclarer les opérations au Procureur de la République.

4) Comment contrôler ?

En application des articles L. 561-36 et suivants du CMF, l'ACPR est notamment chargée de contrôler le respect par les personnes assujetties de leurs obligations, européennes et nationales, relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ainsi que de leurs obligations en matière de gel des avoirs et de leurs obligations relatives aux mesures restrictives européennes.

L'ACPR exerce des contrôles sur pièces et diligente des contrôles sur place.

La commission des sanctions de l'Autorité de contrôle prudentiel exerce le pouvoir de sanction disciplinaire. Lorsque l'une des personnes assujetties a enfreint une disposition législative ou réglementaire au respect de laquelle l'ACPR a pour mission de veiller, la commission des sanctions peut prononcer une des sanctions prévues à l'article L. 612-39 et suivant du CMF.

L'ACPR a créé un questionnaire « Tableaux BLANCHIMENT » ayant pour objet d'apprécier la conformité et l'efficacité du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Il constitue un élément important du contrôle permanent exercé par l'ACPR sur les organismes financiers en matière de LCB-FT. En effet, les services de contrôle permanent de l'ACPR s'appuient sur les réponses apportées pour évaluer le risque BC-FT des organismes remettants ; le contrôle sur place vérifie notamment l'exactitude des réponses données. Les réponses aux questions doivent être sincères, objectives, et correspondre au dispositif, procédures et contrôles mis en place en matière de LCB-FT au sein de l'organisme ou, le cas échéant, du groupe.

L'entreprise doit pouvoir justifier de :

- Mesures de vigilance simplifiées pour :
 - Les risques faibles de BC-FT autres que ceux prévus par la réglementation LCB-FT
- Mesures de vigilance renforcées en cas de :
 - Réception de descriptifs d'opérations à risque élevé par Tracfin
- Dispositif de surveillance des opérations en :
 - Présence d'outils automatisés de détection des opérations atypiques ou suspectes
 - Et prévoir un Examen renforcé de justificatifs
- Obligations déclaratives et tout particulièrement
 - Déclaration de soupçon (infractions de nature pénale ou fiscale)
 - Et de Garanties de confidentialité de la déclaration de soupçons en interne

ATTENTION : La déclaration de soupçon doit être réalisée préalablement à l'exécution de la transaction afin, le cas échéant, de permettre à Tracfin d'exercer son droit d'opposition.

3. Les obligations et les règles de bonne conduite de l'IOBSP

Introduction : rappel sur les différents statuts juridiques des IOBSP :

Il convient de rappeler les différences fondamentales entre un courtier et un mandataire IOBSP (exclusif et non exclusif).

Le contrat de mandat entre la banque et l'IOBSP est un mandat d'intérêt commun aux termes duquel les IOBSP ont l'obligation contractuelle de travailler exclusivement pour (les mandataires exclusifs) ou non exclusivement (pour les mandataires non exclusifs) avec la banque.

Il en résulte un devoir mutuel de loyauté et d'information réciproque.

Le contrat de mandat répond aux conditions de droit commun (articles 1984 et suivants du code civil)

L'article 1104 du code civil rappelle que les contrats doivent être exécutés de bonne foi.

La banque serait fondée à dénoncer un mandat pour comportement déloyal résultant par exemple, d'une dissimulation d'activité parallèle pour un mandataire exclusif, d'agissements frauduleux ou d'organisation non-conforme aux règles de l'activité.

La non-conformité dans l'activité de l'IOBSP peut être considérée comme une faute grave. A titre de comparaison, la jurisprudence considère en matière d'agent commercial que la faute grave justifie l'absence de versement d'une indemnité en fin de contrat. Mais il faut préciser qu'un contrat de mandataire IOBSP n'est pas en droit un contrat d'agent commercial.

Il faut souligner que le mandant est tenu d'exécuter les engagements du mandataire pourvu que ces engagements aient été souscrits dans le cadre de l'objet du mandat.

Les courtiers exercent leur activité, en tant qu'IOBSP, mandataires de leurs clients au titre du mandat de recherche de financement.

Dans le cadre du contrat de partenariat :

A la différence des intermédiaires catégories 2 (mandataire exclusif) et 3 (mandataire non exclusif), ils ne sont pas mandatés par les banques, et présentent leurs dossiers de financement aux banques avec lesquelles elles ont passé des conventions de partenariat.

Un contrat de partenariat répond aux conditions générales des articles 1100 et suivants du code civil, il est source d'obligations et prévoit entre autres, un objet, des modalités d'exécution, les modalités de rémunération, les clauses de confidentialité, les clauses de transfert de propriété sur fichiers clients. Ce contrat comme tout contrat doit être exécuté de bonne foi et loyalement.

C'est un contrat de collaboration entre professionnels indépendants, les courtiers n'ont aucun pouvoir de représenter la banque partenaire, ils n'agissent pas en son nom comme c'est le cas du mandat.

A ce titre, alors que le mandant est responsable de son mandataire, le courtier a un contrat de collaboration l'autorisant à présenter des dossiers auprès de la banque sans que cette dernière soit responsable des engagements du courtier. Dans ce cadre la banque serait fondée à dénoncer le partenariat pour risques de non-conformité de son partenaire.

D'une manière générale, chaque IOBSP est soumis à des règles de bonne conduite et déontologiques.

1) Une obligation de loyauté

Le comportement des personnes doit être loyal, et chacun doit s'abstenir de sollicitations inopportunnes et être attentifs aux besoins du client.

2) Une obligation de transparence

Communiquer au client les établissements prêteurs avec lesquels l'IOBSP travaille et ceux avec lesquels il a enregistré une part supérieure au tiers de son chiffre d'affaires et éventuellement toute participation supérieure à 10% dans un établissement de crédit.

Transparence des rémunérations (affichages locaux, internet et conventions) Communiquer au client ou prospect les conditions tarifaires. Rappeler que conformément à l'article 261 C du CGI les honoraires sont exonérés de TVA et qu'en cas de refus de prêt aucun honoraire ne sera dû par le client.

Rappeler l'interdiction de recevoir des provisions ou honoraires avant tout versement effectif des fonds prêtés.

Selon l'article R519-25, la rémunération perçue par les IOBSP et la manière dont ils rémunèrent leur personnel ne doivent pas aller à l'encontre de leur obligation d'agir au mieux des intérêts des clients ou influencer la qualité de leur prestation. Lorsqu'ils fournissent un service de conseil, la rémunération de leur personnel, au titre de ce service, ne dépend pas exclusivement des objectifs de vente.

De plus l'article R519-26 du code monétaire et financier : au titre de la transparence, et avant toute conclusion d'opération, l'IOBSP doit convenir avec son client, y compris client potentiel, par un écrit ou sur un support durable, des frais éventuels et le cas échéant de la rémunération qui lui sera due. L'intermédiaire devra préciser s'il perçoit une rémunération de la banque et quels en sont le montant et les modalités de calcul si ce montant n'est pas connu.

Il faut rappeler, en matière de conseil indépendant, il est interdit d'être rémunéré par la banque et la seule rémunération possible pour l'IOBSP sera celle négociée avec son client.

Contribuer à la Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (TRACFIN). Selon l'article L561-2 du code monétaire et financier, les IOBSP sont soumis aux obligations Tracfin lorsqu'ils agissent en vertu d'un mandat client **ET** qu'ils se voient confier des fonds en tant que mandataires des parties. A défaut de remplir ces 2 conditions, les IOBSP ne sont pas soumis à la procédure Tracfin. **Mais, ils ont un devoir de loyauté, de transparence vis-à-vis des partenaires bancaires et ont une obligation naturelle et un devoir moral d'informer la banque sollicitée en cas de soupçons sur la nature des fonds et revenus déclarés.**

Conflits d'intérêts : l'IOBSP doit respecter les principes de neutralité, d'indépendance et de loyauté (un lien d'amitié peut devenir source de conflit d'intérêts si l'IOBSP et le banquier privilégiennent leurs intérêts réciproques). Le conflit d'intérêts existe dès qu'une situation risque de porter atteinte aux intérêts d'un client, c'est-à-dire, à l'avantage auquel le client pourrait prétendre, c'est ainsi le cas si l'IOBSP a des intérêts qui interfèrent avec ceux du client.

Il faut disposer dans l'entreprise d'un référentiel pour cartographier les risques potentiels et ce référentiel doit être porté à la connaissance des IOBSP et des mandataires. Un processus de gestion des conflits d'intérêts doit être décrit.

3) Une obligation de connaissance du client

Selon l'article R519-21 du code monétaire et financier, l'IOBSP doit s'enquérir des connaissances et de l'expérience de son client.

L'IOBSP a l'obligation de mettre en œuvre une analyse objective de la solvabilité du client et de présenter la demande de financement auprès de la banque offrant les conditions optimales (rappel : l'IOBSP n'est pas ducroire mais il a une **obligation de moyens**).

Exemple : un dossier qui serait refusé en banque pour défaut d'argumentation, erreurs d'information, insuffisante lisibilité du client sur son profil : l'IOBSP pourrait être assigné en responsabilité civile contractuelle par le client.

4) Une obligation de secret et de confidentialité

Le dispositif RGPD doit être certifié et sécurisé ; en cas de non-conformité, même par négligence, le risque pénal est réel et s'il existe des atteintes aux droits de la personne (collecte d'information irrégulière, détournement de données...) Articles 226-18 du code pénal : Le fait de collecter des données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 euros d'amende. Ces infractions peuvent faire l'objet d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000€ d'amende.

5) Un principe de non-discrimination

L'IOBSP doit respecter des principes de non-discrimination.

La discrimination est un acte qui vise à défavoriser une personne, l'emprunteur, pour des motifs racistes, ethniques, politiques, syndicaux religieux ou en raison de l'âge, des mœurs ou d'un handicap par exemple.

Un comportement discriminatoire est possible de poursuites pénales (articles 225-1 et suivants du code pénal).

Toute personne peut saisir le Défenseur des droits (pour une médiation ou une transaction) ou porter plainte auprès du procureur de la République.

La discrimination est possible d'une peine d'emprisonnement de 3 ans d'une amende de 45 000 € lorsqu'elle consiste à refuser la fourniture d'un bien ou d'un service.

6) Une obligation de respecter l'interdiction de certaines conventions

Elle est nulle de plein droit, toute convention par laquelle un IOBSP se charge ou se propose moyennant rémunération :

- Soit d'examiner la situation d'un débiteur en vue d'établir un plan de redressement ;
- Soit de rechercher pour le compte du débiteur des délais ou remises ;
- Soit d'intervenir pour les besoins de la procédure de surendettement.

Ces agissements sont passibles de sanctions pénales.

7) Une obligation de qualification

L'IOBSP a un devoir de compétence qui concerne à la fois l'obligation de formation générale ayant permis l'accès à la profession et les obligations de formation continue.

8) Les interdictions réglementaires pour un IOBSP

Il doit respecter le **principe de non-cumul des statuts** de catégories différentes (un courtier ne peut être en même temps courtier pour des opérations de crédit immobilier et mandataire pour des opérations de même nature).

De plus, l'IOBSP doit respecter la règle selon laquelle il peut agir en vertu d'un mandat délivré par un autre IOBSP, mais la chaîne se limite à deux degrés : un mandataire d'IOBSP ne peut avoir lui-même un mandataire.

Exemple :

- Monsieur A : mandataire de l'IOBSP B
- Monsieur A ne peut mandater Monsieur C (mandataire).

Car : IOBSP B + Monsieur A + Monsieur C = trois degrés

Trois degrés = interdit

Cependant, le co-courtage qui est autorisé en matière d'assurances, n'est pas prévu par le code monétaire et financier pour l'activité crédit ; ce qui ne signifie pas qu'il est interdit mais il n'est pas explicitement reconnu.

9) Une obligation de traitement des réclamations par l'IOBSP et de mise en place d'un dispositif de médiation

L'IOBSP doit mettre en place un dispositif de traitement des réclamations clients : procédure d'accusé de réception et procédure et délai de traitement.

L'IOBSP doit porter à la connaissance du client lors de l'entrée en relation, les références du médiateur (elles doivent figurer sur le document support écrit et durable : fiche de présentation légale de l'IOBSP).

Assurer un meilleur accès de la clientèle aux systèmes de traitement des réclamations et informer de manière claire les modalités de saisine, et délais.

Rappel de la gratuité du recours pour le consommateur.

10) Une obligation d'archivage

Les procédures et informations relatives à l'évaluation de la solvabilité de l'emprunteur et plus généralement tout ce qui se rapporte à l'argumentation sur la faisabilité du financement doivent être documentées et conservées pendant la durée du crédit.

Les dossiers refusés doivent également être conservés, mais uniquement sur une durée de 5 ans à compter de la décision de refus.

La protection de l'emprunteur contre le surendettement

1. Loi Lagarde et le surendettement

1) Le recouvrement amiable

Avant d'être considéré comme surendetté, le débiteur est souvent traité en agence comme étant d'abord « **débiteur défaillant** ». Il sera alors géré dans le cadre d'une procédure que les banques appellent « **le recouvrement amiable** ».

Un emprunteur est considéré comme défaillant dès lors qu'il n'est pas en mesure de régler sa **1^{ère} échéance** de prêt en temps et en heure.

Comment la banque gère les dossiers à risque ?

Dès le 1^{er} jour de retard dans le règlement des échéances, la banque informe son client par tout moyen (email, courrier...). Il est important pour la banque de traiter immédiatement le retard. La rapidité d'exécution du recouvrement de la créance conditionne la réussite du remboursement de la dette.

On constate que le client débiteur est inscrit au FICP à partir de 2 mois de retard si aucun accord n'a été pris avec la banque. Il est clair que si un accord de remboursement a été pris entre le débiteur et la banque, celle-ci peut considérer que son client est sorti du processus, alors il ne sera pas inscrit au FICP. C'est à la banque de décider du sort du suivi du dossier.

Dès lors qu'un client est de mauvaise foi (falsification de documents, mensonges) c'est le service contentieux qui gère le dossier.

Le recouvrement de créances consiste à mettre en œuvre tous les moyens matériels tels que l'envoi de lettres, appels téléphoniques pour **amener le débiteur à payer volontairement leur dette**. Le « service de Recouvrement Amiable » doit rechercher une conciliation entre débiteur et créancier(s), puis proposer des solutions telles que :

- Etalement de la dette
- Report d'échéances
- Consolidation
- Moratoire

En dernier recours, soit après **3 échéances de retard**, soit suite à l'irrecevabilité de la Commission, le dossier est suivi par le service du Contentieux qui aura à charge le recouvrement de la créance. Ce service est habilité à prononcer la déchéance du terme, c'est-à-dire le remboursement de l'intégralité du crédit (capital restant dû + intérêts de retard + frais annexes), soit par voie d'huissier, soit par voie judiciaire. La banque informe le client par courrier en recommandé avec AR pour mise en demeure.

Dans de telles situations, la banque se doit de tout mettre en œuvre pour accompagner son client débiteur dans le règlement de la créance. Elle a des obligations de suivi de la procédure de recouvrement. Il est impératif pour la banque de conserver la relation avec son client, d'autant que ce dernier a généralement d'autres dettes par ailleurs (retard de paiement de l'impôt sur le revenu, de la taxe d'habitation, de la taxe foncière, d'autres crédits externes, etc.). Le client débiteur sera alors considéré comme surendetté.

2) Caractéristique des situations de surendettement

La situation de surendettement des personnes physiques est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir.

Nombreuses sont actuellement les personnes qui font face à des problèmes de surendettement. Bien que cette situation revête différentes formes, elle se présente notamment sous deux aspects : le **surendettement passif** et le **surendettement actif**.

Le crédit renouvelable est un crédit dit "**reconstituable**". Il peut être associé à une carte bancaire ou à une carte d'achat nominative émise par une enseigne de distribution. Il consiste en la mise à **disposition d'une somme d'argent**, utilisable en totalité ou en partie, dans la limite d'un montant maximum autorisé. Cette réserve disponible, accordée sans justificatif de dépense et d'accès immédiat, est **reconstituée au fur et à mesure** des remboursements.

Ainsi, les crédits renouvelables sont présents dans la grande majorité des dossiers de **surendettement** ; d'autant que, derrière des taux promotionnels très bas sur des durées courtes, se cachent le plus souvent des taux réels pouvant avoisiner 20 %. Depuis la **loi Lagarde**, des garde-fous ont cependant été mis en place pour prévenir le surendettement des particuliers. Ainsi, le "crédit renouvelable" est devenu plus responsable : **durée limitée** selon le montant emprunté, **transmission obligatoire de relevés mensuels**, obligation d'illustrer le coût du crédit renouvelable par un exemple chiffré.

Dans les enseignes commerciales, les conseillers ont l'obligation de proposer en priorité un **crédit amortissable** dès lors que le montant du crédit est supérieur à **1000 €**. Les banques et intermédiaires de crédits doivent être vigilants face aux emprunteurs détenteurs de cartes de crédit. D'où la nécessité de demander à son client les 3 derniers relevés de comptes bancaires de tout établissement, le but étant de s'assurer qu'aucun crédit renouvelable n'est en cours de remboursement.

3) Explications à fournir au futur emprunteur pour prévenir le surendettement

Un paramètre décisif pour éviter le surendettement est **l'évaluation de la capacité de remboursement des clients**. Intégrée à la méthodologie de crédit qu'instaure chaque institution, elle permet de jauger le niveau de **solvabilité d'un ménage**, ce qui est essentiel afin d'éviter de lui prêter une somme qu'il ne pourra pas restituer. Pour cela, il est essentiel que les agents de crédit disposent de directives d'analyse précises, qu'ils soient correctement formés pour les utiliser et qu'un contrôle soit exercé pour s'assurer que le dispositif est adéquat et correctement appliqué.

Le consommateur doit mettre en place un **budget et le respecter**, ne doit pas demander l'octroi de crédits supplémentaires qui pourrait aggraver sa situation, se rapprocher de sa banque pour trouver une solution d'étalement de ces charges actuelles.

4) Présentation des principes et des procédures de surendettement

Il est important qu'il respecte les points ci-dessous :

- Dans l'attente de la décision de recevabilité, il doit continuer à régler ses dettes dans la mesure de ses possibilités. Il ne doit pas aggraver son endettement en souscrivant de nouveaux crédits, ni vendre certains de ses biens au profit d'un créancier.
- Tout changement dans sa situation doit être signalé à la commission le plus rapidement possible (changement d'adresse, nouvel emploi...).

La commission va d'abord étudier le dossier pour décider s'il est en situation de surendettement et s'il peut bénéficier de la procédure de traitement du surendettement des particuliers : si oui, le dossier est déclaré « **recevable** ». Sinon, il est « **irrecevable** ».

Le formulaire et les pièces justificatives sont à remettre à la **commission de surendettement du département de résidence du demandeur**, par courrier ou en le déposant personnellement. Une attestation de dépôt est envoyée dans un délai bref, généralement de 2 jours.

La commission va vérifier si les conditions d'un surendettement sont remplies. Le dépôt du dossier et la procédure devant la commission de surendettement sont **gratuits**. La saisie de la commission de surendettement entraîne **l'inscription du débiteur au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers** pendant **5 ans** (FICP).

Les trois modalités les plus courantes :

La procédure de rétablissement personnel : Celle-ci peut effacer la totalité des dettes dans certains cas.

Le plan conventionnel de redressement : Il s'agit d'une procédure qui ne permet d'effacer qu'une partie des dettes.

Le rachat de crédit : Pour éviter le fichage au FICP obligatoire, le rachat de crédit permet de regrouper les dettes sans les effacer.

Si le prêteur n'a pas respecté les conditions de risque d'octroi d'un crédit, ce dernier peut se retrouver face à une annulation pure et simple de cette dette (partielle ou totale).

5) Le plan conventionnel de redressement

Les particuliers qui ont déposé un dossier de surendettement auprès de la commission de leur département peuvent se voir proposer un plan conventionnel de redressement. Cette option est étudiée dès lors que le débiteur est **estimé en mesure de purger ses dettes dans le temps**.

Lorsque la dette est remboursable et que le demandeur possède un **bien immobilier**, la commission de surendettement recherche d'abord un **accord entre les parties** (créanciers et surendetté). Cet accord prend la forme d'un plan conventionnel de redressement, contenant des solutions pour **alléger le poids de la dette du surendetté** (report ou rééchelonnement des échéances, remise de dettes, réduction ou suppression du taux d'intérêt, ...). En l'absence d'accord, et à la demande du surendetté, la commission décidera des mesures imposées.

Le plan conventionnel de redressement prévoit le calcul d'un **budget de vie courante**. En quelques mots, ce budget correspond aux ressources du surendetté qui sont mises à l'abri des créanciers pour lui permettre de **continuer une vie normale** mois après mois pendant le remboursement des dettes. Le montant retenu ne doit jamais être inférieur au montant forfaitaire du **Revenu de Solidarité Active** (RSA).

Le calcul de ce budget de vie courante répond à des règles particulières. Un certain nombre de dépenses sont prises en compte, certaines pour leur montant réel (avec présentation des justificatifs), d'autres selon un barème forfaitaire.

Les postes suivants sont pris en considération :

- **Barème forfaitaire :**
 - Dépenses alimentaires
 - Chauffage d'habillement
 - Dépenses d'hygiène
 - Dépenses de mutuelle santé
 - Dépenses de transport professionnel
- **Montant réel :**
 - Frais de garde d'enfant
 - Impôts
 - Versements d'une pension alimentaire

- Versements d'une prestation compensatoire

La commission de surendettement cherche à trouver un **accord satisfaisant** pour le débiteur et ses créanciers et leur présente des recommandations en ce sens. Celles-ci doivent permettre de **rembourser progressivement les dettes** tout en protégeant le budget de vie courante du surendetté.

Dans cette optique, la commission peut utiliser plusieurs outils, à savoir :

- Le report ou le rééchelonnement des dettes ;
- La remise de dette (ou abandon de créance) totale ou partielle ;
- La diminution ou la suppression des taux d'intérêt ;
- La consolidation de dettes (les dettes sont remboursées et remplacées par un prêt de consolidation à rembourser) ;
- La création ou la substitution de garantie.

Le plan s'étale sur **sept ans** au maximum. Il ne peut pas dépasser cette durée, y compris en cas de révision ou de prolongation.

6) La procédure de rétablissement personnel

La **Procédure de Rétablissement Personnel (PRP)** concerne les personnes dont l'endettement est trop important pour pouvoir être réglé par des mesures de redressement ordinaires. C'est la commission de surendettement qui demande au juge de mettre en place cette procédure lorsque la situation du débiteur est irrémédiablement compromise.

La procédure concerne la personne dont le patrimoine est composé de **biens** dont la vente peut couvrir le remboursement d'au moins une partie des dettes s'il n'y a **aucune autre solution**. C'est le juge qui décide de mettre en place cette procédure.

Ouverture de la procédure préalable

- L'accord du surendetté est nécessaire pour ouvrir cette procédure.
- Le juge s'assure de la bonne foi du surendetté et vérifie qu'il est dans l'impossibilité manifeste de faire face à ses dettes professionnelles.
- Une enquête sociale est menée.
- Il ne peut ni céder à titre gratuit ou onéreux ses biens sans l'accord du juge, ni aggraver son endettement en souscrivant de nouveaux emprunts.

Les **créanciers** ont alors deux mois pour déclarer leurs créances à compter de la publicité, après quoi la dette s'éteint. Un état des créances est établi et est adressé aux parties par lettre recommandée avec accusé de réception. Il peut être contesté dans le délai de 15 jours avant la date d'audience.

Le **juge**, après étude du patrimoine du surendetté, prononce :

- La liquidation du patrimoine personnel du surendetté ;
- Ou la clôture de la procédure pour insuffisance d'actif ;
- Ou la mise en place d'un plan de rétablissement personnel.

Le **liquidateur** nommé par le juge a **12 mois** pour vendre les biens. Cette liquidation s'opère à **l'amiable** si toutes les parties sont d'accord sur le prix des biens vendus, ou par **vente forcée**.

La liquidation ne concerne pas les biens insaisissables ou les biens non professionnels indispensables à l'activité professionnelle du surendetté.

Le produit de la vente sera réparti entre les créanciers. La répartition du produit de cette vente peut être contestée auprès du liquidateur dans les **15 jours** suivant sa notification aux créanciers et au surendetté. Son jugement est susceptible d'appel.



7) Zoom sur le FICP

Le **FICP** (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) recense les informations sur les **incidents de paiement** caractérisés liés aux découverts et aux crédits accordés à des personnes physiques pour des besoins non professionnels, ainsi que les informations relatives aux **situations de surendettement**. Ce fichier permet à la banque d'analyser la capacité de remboursement et de vérifier que la personne concernée n'a pas eu d'incidents de remboursement pour d'autres crédits.

Le FICP est consulté pour toute **demande de crédit**, et pour **renouvellement** d'une autorisation de crédit.

Ce fichier recense :

- Les incidents de remboursement ;
- Les informations relatives aux situations de surendettement.

La durée d'inscription est généralement de **5 ans**, mais celle-ci peut atteindre **7 ans** dans le cadre d'un plan conventionnel de redressement.

Les informations sont radiées lors du **règlement des sommes dues**.

2. Le traitement lié à l'endettement du client

L'IOBSP doit connaître les procédures liées aux difficultés de paiement et doit être en capacité de communiquer ces informations au client.

Il convient de préciser aux clients les situations auxquelles ils s'exposent pour défaut de paiement avec en particulier l'inscription au FICP (=fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers). Dès qu'un incident de paiement caractérisé est constaté, la banque informe le débiteur que l'incident sera déclaré au FICP à l'issue d'un mois à compter de la date d'envoi de l'information. Les incidents de paiements sont enregistrés pour une durée de 5 ans sauf régularisation entre temps. Le FICP est accessible par les établissements financiers. Les personnes concernées sont privées en principe de toute possibilité de recourir à tout autre crédit, y compris crédits à la consommation. Mais les banques demeurent libres d'octroyer ou de refuser un crédit à une personne inscrite. Le client inscrit FICP a un droit d'accès au fichier.

Quels sont les recours offerts au client en difficultés de paiement ?

1. Négociation avec la banque : il est toujours possible de demander des délais au prêteur qui sera en droit de demander une indemnité (majoration du taux d'intérêt maximum 3 points) ;
2. La demande au juge : selon l'article 1244-1 du code civil, le juge peut, selon les circonstances, dans la limite de 2 années, reporter ou échelonner le paiement des sommes dues (en dehors de la procédure de surendettement) ;
3. La commission de surendettement.

La situation de surendettement est caractérisée par l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. Articles L. 711-1 et L. 712-2 du Code de la consommation.

La procédure est ouverte uniquement pour les dettes personnelles à l'exclusion des dettes professionnelles et pour les débiteurs de bonne foi.

La commission analyse la faisabilité d'un aménagement des sommes dues et selon le cas, soit elle peut rejeter la demande de l'emprunteur qui sera transmise au juge, soit elle validera et accordera des solutions d'aménagements avec l'accord des créanciers.

La commission peut rejeter un dossier en raison de la mauvaise foi de l'emprunteur, ce qui pourrait être le cas s'il y a dissimulation d'informations pouvant mettre en cause le financement ou de faux documents remis lors de la demande ; rappelons que les articles 441-1 et suivants du code pénal définissent l'inscription de faux en écritures et les sanctions. Constitue un faux, toute altération frauduleuse de la vérité de nature à causer un préjudice que ce soit dans un écrit ou tout autre support.

Si la demande est recevable, la commission pourra proposer des mesures en accord avec les prêteurs et autres créanciers (délais de paiement, allongement de la durée, report, remises de dettes, diminution des taux d'intérêts et vente de certains biens).

Pendant la phase d'analyse et d'observation, les procédures en cours sont suspendues, ainsi que les paiements.

Si un plan conventionnel de redressement est conclu avec les créanciers, l'inscription au FICP est requise pour la durée du plan avec une inscription d'une durée maximum de 7 ans.

En cas d'échec du plan conventionnel de redressement, l'emprunteur pourra faire l'objet d'une procédure de rétablissement personnel avec ou sans liquidation judiciaire (la liquidation judiciaire intervient s'il existe des

actifs à réaliser). Dans ce dernier cas, le juge peut décider de la mise en vente du bien avant de procéder à l'effacement des dettes.

3. Prévention du surendettement et l'endettement responsable

1) Prévention et caractéristiques de situation de surendettement

La réforme du crédit à la consommation veut limiter le surendettement des ménages :

- **L'établissement prêteur doit vérifier la solvabilité de l'emprunteur.** Sur le lieu de vente, le prêteur a l'obligation de remplir avec l'emprunteur une fiche faisant le point sur ses revenus et son niveau d'endettement. Les informations contenues dans cette fiche font l'objet d'une déclaration sur l'honneur. Pour les crédits d'un montant supérieur à 3 000 euros environ, ces informations devront être confirmées par des justificatifs.
- **Le prêteur doit également consulter le Fichier des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP)** géré par la Banque de France pour répertorier les incidents de paiements et les demandes de dossier de surendettement effectuées par les particuliers. Cette mesure contribue à éviter qu'un particulier ayant déjà des difficultés à rembourser ses emprunts souscrive un autre crédit.

Pour les crédits renouvelables, **le prêteur doit même vérifier la solvabilité de l'emprunteur régulièrement** tout au long de l'exécution du contrat.

Un consommateur est déjà en difficulté :

- S'il a recours au crédit renouvelable (qui est coûteux) d'une façon importante et régulière. L'expérience montre que cette situation est fréquente parmi les personnes surendettées ;
- Si son endettement lui sert de façon croissante à couvrir ses dépenses courantes, lorsque qu'il constate qu'il peut de moins en moins régler ses dépenses contraintes et par exemple s'il demande des délais pour payer son propriétaire et EDF.

Une situation de surendettement peut avoir différentes origines, notamment un nombre trop important de crédits, une baisse durable des ressources à la suite par exemple d'une perte d'emploi, d'une séparation ou d'une maladie.

2) Connaissances et démarches nécessaires à la prévention du surendettement

Évaluation de la capacité de remboursement

Un paramètre décisif pour éviter le surendettement est l'évaluation de la capacité de remboursement des clients. Intégrée à la méthodologie de crédit qu'instaure chaque institution, elle permet de jauger le niveau de solvabilité d'un ménage, ce qui est essentiel afin d'éviter de lui prêter une somme qu'il ne pourra pas restituer. Pour cela, il est essentiel que les agents de crédit disposent de directives d'analyse précises, qu'ils soient correctement formés pour les utiliser et qu'un contrôle soit exercé pour s'assurer que le dispositif est adéquat et correctement appliqué.

Le consommateur doit mettre en place un budget et le respecter, ne doit pas demander l'octroi de crédits supplémentaires qui pourrait aggraver sa situation, se rapprocher de sa banque pour trouver une solution d'étalement de ses charges actuelles.

3) Présentation des principes et des procédures de traitement du surendettement

Une commission de surendettement peut aider à rechercher des solutions aux problèmes de surendettement. Son secrétariat est assuré par la Banque de France. Il en existe au moins une dans chaque département. La commission de surendettement est un organisme public. Le dépôt d'un dossier de surendettement devant la commission est gratuit. La commission examine d'abord le dossier pour apprécier si le consommateur est ou non en situation de surendettement. Si oui, elle essaie de trouver des solutions pour qu'il puisse rétablir votre situation.

Qui peut déposer un dossier de surendettement ?

Si les conditions suivantes sont remplies :

- 1) un particulier,
- 2) plus en mesure de payer ses charges et de rembourser ses dettes personnelles,
- 3) domicilié en France, français ou étranger ou de nationalité française domicilié hors de France et avoir contracté des dettes non professionnelles auprès de créanciers établis en France.

PRECISION : Si artisan, commerçant, agriculteur ou une personne exerçant une profession indépendante, pas de possibilité de déposer un dossier de surendettement : en effet, dans cette situation, le consommateur relève des procédures collectives régies par le Code de Commerce.

Où déposer un dossier de surendettement ?

Une fois le dossier rempli, le remettre, accompagné des pièces justificatives demandées, à l'agence de la Banque de France du département du domicile, soit en l'y déposant, soit en l'envoyant par courrier. Ne pas oublier d'y joindre un courrier expliquant les raisons du surendettement et la situation actuelle. Signer le dossier (si conjoint, signature des deux), joindre une photocopie des pièces d'identités la plus récente possible et portant votre photographie. Enfin, s'il existait déjà un dossier de surendettement par le passé, mettez dans le dossier une photocopie du plan.

Que se passe-t-il après le dépôt du dossier ?

Tout d'abord, la commission et son secrétariat vont étudier le dossier. Si la commission estime que le consommateur est en situation de surendettement, elle va contacter les créanciers et essayer de trouver une solution. Ceci prend du temps. Le traitement d'un dossier peut durer, selon sa complexité, plusieurs mois. Pendant ce temps, la commission et son secrétariat vont travailler à trouver des solutions aux difficultés financières. Mais la résolution des problèmes et le bon traitement du dossier dépendent aussi du consommateur.

Ce que le dépositaire doit faire :

Il est important qu'il respecte les points ci-dessous :

- Dans l'attente de la décision de recevabilité (voir « Ce que la commission va faire »), il doit continuer à régler ses dettes dans la mesure de ses possibilités. Il ne doit pas agraver son endettement en souscrivant de nouveaux crédits, ni vendre certains de ses biens au profit d'un créancier.
- Tout changement dans sa situation doit être signalé à la commission le plus rapidement possible (changement d'adresse, travail...).
- Prendre connaissance de tous les courriers relatifs au traitement de son dossier, en particulier les courriers en recommandé avec accusé de réception. Ceci est très important, afin que la commission puisse traiter son dossier.

A noter : dès le dépôt de son dossier et durant toute la procédure, il est inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) qui peut être consulté par tous les établissements accordant des crédits.

Ce que la commission va faire :

La commission va d'abord étudier le dossier pour décider s'il est en situation de surendettement et s'il peut bénéficier de la procédure de traitement du surendettement des particuliers : si oui, le dossier est déclaré « recevable ». Sinon, il est « irrecevable ».

Si le dossier est recevable, la commission de surendettement va rechercher la solution la plus adaptée, en fonction de la gravité de votre situation financière :

- **Si la situation le permet :**
 - La commission va rechercher un accord amiable entre le consommateur et ses créanciers afin de mettre en place un nouveau plan de remboursement pouvant comporter des rééchelonnements, des reports, des mesures de réduction des taux d'intérêt et des effacements partiels des dettes.
 - Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, la commission peut alors, si le consommateur le souhaite, lui imposer ainsi qu'à ses créanciers des mesures de traitement du surendettement. Certaines mesures peuvent être recommandées par la commission (effacement partiel par exemple) mais devront être validées par un juge.
- **Si les difficultés financières sont plus importantes :** la commission peut orienter le dossier vers une procédure de rétablissement personnel :
 - **Sans liquidation judiciaire** si le consommateur ne dispose que de meubles nécessaires à la vie courante, ou des biens non professionnels indispensables à l'exercice de son activité professionnelle. Dans ce cas, ses dettes (à l'exception de celles exclues en application de l'article L.333-1 du code de la consommation) peuvent être effacées après validation par un juge.
 - **Avec liquidation judiciaire** si le consommateur possède un patrimoine qui peut être vendu, et avec son accord. Dans ce cas, c'est un juge qui traitera son dossier : celui-ci peut alors effacer les dettes (sauf exception citée précédemment) après avoir fait procéder à la vente des biens, à l'exception des meubles nécessaires à la vie courante ou des biens non professionnels indispensables à l'exercice de son activité professionnelle.

Ce que la commission ne peut pas faire :

- Prêter, racheter ou regrouper vos crédits ;
- Payer vos crédits à votre place ;
- Vous accorder des subventions.

Constitution du dossier :

Le dossier comprend :

- Le formulaire CERFA n°13594*01, accompagné des pièces justificatives prévues,
- Une lettre signée demandant à bénéficier de la procédure de traitement des situations de surendettement et expliquant rapidement les raisons de votre surendettement et de la situation actuelle du demandeur,

- Les procédures d'exécution en cours sur les biens du demandeur et les saisies sur rémunération consenties aux créanciers,
- Le signalement du demandeur s'il fait l'objet d'une procédure d'expulsion.

À noter : un centre d'action sociale peut apporter une aide pour constituer le dossier.

Transmission du dossier à la commission :

Le formulaire et les pièces justificatives sont à remettre à la commission de surendettement du département de résidence du demandeur, par courrier ou en le déposant personnellement. Une attestation de dépôt est envoyée dans un délai bref, généralement de 2 jours.

Étude du dossier par la commission de surendettement qui va vérifier si les conditions du surendettement sont remplies.

Le dépôt du dossier et la procédure devant la commission de surendettement sont gratuits. Conséquence immédiate du dépôt du dossier.

La saisie de la commission de surendettement entraîne l'inscription du débiteur au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers pendant 5 ans (FICP).

Les 3 modalités les plus courantes :

- La procédure dite de « rétablissement personnel » peut effacer la totalité des dettes dans certains cas.
- Le « plan conventionnel de redressement » est une autre procédure qui ne permet d'effacer qu'une partie des dettes.
- Enfin, pour éviter le fichage en Banque de France obligatoire dans les 2 cas ci-dessus, il n'y a qu'une autre solution : le rachat de crédit qui permettra de regrouper les dettes, certes sans les effacer, mais en retrouvant un budget équilibré pour mieux vivre.

Si le prêteur n'a pas respecté les conditions de risque d'octroi d'un crédit, ce dernier peut se retrouver face à une annulation pure et simple de cette dette (partielle ou totale).

4) Rôle et mission de la Banque de France

Depuis le 1er mars 1990, la Banque de France assure le secrétariat des commissions de surendettement instituées par la loi du 31 décembre 1989 qui a été modifiée en 1995, 1998 et 2003.

Il existe au moins une commission par département. Leurs principales missions consistent à rechercher des solutions aux problèmes rencontrés par les particuliers qui ont contracté un endettement excessif ou qui connaissent une dégradation de leur situation financière liée à un accident de la vie (chômage, invalidité, divorce ...). Elles instruisent le dossier du débiteur, mènent les négociations avec les créanciers et élaborent ses recommandations pour les magistrats.

Réglementation et montage d'un dossier de financement

1. Les explications à fournir dans le cadre d'un prêt

1) Les devoirs de l'intermédiaire

Obligation d'information :

- Explications claires et précises sur les conditions d'emprunt sans omission ;
- Explications claires sur les obligations de l'emprunteur.

Dans quelques cas, c'est la loi elle-même qui met à la charge des établissements de crédit une obligation d'information. Ainsi la loi du 1er mars 1984 oblige les établissements de crédit ayant accordé un concours financier à informer annuellement les cautionnés du montant de la dette et des possibilités du mode de dénonciation des garanties.

La jurisprudence a décidé à ce sujet que sauf dol ou faute lourde du dispensateur de crédit, l'omission des informations prévues par le Code monétaire et financier est sanctionnée par la seule déchéance des intérêts.

Obligation de conseil :

- Obligation d'avertir le client sur l'opportunité de sa décision ;
- Avertir et mettre l'accent sur les risques encourus.

S'il a pu être jugé que le conseiller manque à son devoir de conseil lorsqu'il consent un prêt excessif eu égard aux facultés contributives de l'emprunteur, la jurisprudence a parfois considéré que la responsabilité du banquier ne saurait être engagée au motif qu'il aurait manqué à son obligation de conseil, dès lors qu'il n'a pas à se substituer à son client dans l'appréciation de l'utilité du crédit demandé.

Attention car l'obligation de conseil du banquier est limitée par son devoir de non-ingérence qui lui interdit de s'immiscer dans les affaires de son client.

Devoir de mise en garde :

Selon la jurisprudence, tout professionnel a l'obligation d'informer et de conseiller son client. Dans le cas des banques et des établissements prêteurs, les tribunaux ajoutent que, lorsque l'emprunteur est profane ou non averti, qu'ils ont en plus un devoir de mise en garde sur les risques d'un endettement excessif ou inadapté à leur situation. Les tribunaux apprécieront ces notions bien qu'il n'existe pas de définition légale, c'est donc au cas par cas.

2) L'assurance emprunteur

Le devoir de mise en garde concerne aussi l'assurance attachée à un crédit.

Une mise en garde insuffisante justifie l'allégement de tout ou partie de la dette de l'emprunteur.

Lorsque le manquement du prêteur à son devoir de mise en garde a conduit à un endettement excessif de l'emprunteur, les tribunaux déchargent l'emprunteur de tout ou partie de sa dette.

Décharge des intérêts : Ainsi, des emprunteurs, pour réparer le préjudice qu'ils avaient subi, ont été déchargés des intérêts produits par la somme prêtée, ne gardant à leur charge que le remboursement de cette somme (cass. civ. 1re du 12.7.05, n° 03-10921). De même, dans l'affaire du prêt « *in fine* » déjà citée (CA de Montpellier), les juges ont considéré que la perte subie par les emprunteurs pouvait être évaluée à la totalité des intérêts dus. Dans un autre cas, deux personnes s'étaient portées caution pour un emprunteur, et la banque ne les avait pas mises en garde alors qu'elles ne disposaient pas du patrimoine immobilier suffisant pour faire face aux engagements du débiteur. Dans cette affaire, les juges ont même estimé que le préjudice subi par les débiteurs était équivalent à leur dette tout entière, capital et intérêts.

Devoir de mise en garde : Ainsi, afin de protéger des emprunteurs contre les risques découlant de la souscription d'un prêt qui excèderait leurs facultés contributives, la Cour de cassation met à la charge des établissements de crédit un devoir de mise en garde qui les oblige à vérifier l'aptitude du client à rembourser le crédit consenti au regard de ses capacités financières au jour de sa souscription.

Coemprunteur : Lorsque l'emprunt est sollicité par plusieurs coemprunteurs, la banque apprécie globalement les ressources de ceux-ci et non pas séparément pour chaque emprunteur.

Le conseiller se doit en conséquence d'examiner la situation financière du client ainsi que son aptitude, présente et à venir, à rembourser le crédit consenti et d'attirer spécialement son attention sur les risques en découlant. Cette obligation étant naturellement renforcée lorsqu'il a affaire à un emprunteur non averti, c'est-à-dire un emprunteur qui, en raison de sa situation professionnelle ou personnelle ne dispose d'aucune compétence spécifique en la matière.

Ainsi, la banque doit s'assurer que la capacité de remboursement prévisionnel de l'emprunteur permettra de faire face normalement aux charges consécutives à l'ensemble de l'endettement prévu, et elle doit vérifier que les structures financières présentent un équilibre et que l'exploitation bénéficie d'un fond de roulement positif pendant toute la durée du prêt.

3) Zoom

Zoom sur la DCI : Le 4 février 2014, le Parlement européen a voté la Directive régissant le nouveau cadre juridique des crédits immobiliers (dite "mortgage credit directive" (MCD). Cette Directive 2014/17/UE sur « les contrats de crédit aux consommateurs, relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel » est applicable dans l'ensemble de l'Union européenne à compter du 21 mars 2016.

En France, la directive est transposée par l'ordonnance 2016-351 du 25 mars 2016, pour la partie législative du nouveau cadre. Le crédit immobilier aux particuliers se trouve régi, dans le code de la consommation, aux articles L. 313-1, et suivants, L. 314-1 et suivants. La protection des intérêts des emprunteurs, par les professionnels bancaires eux-mêmes, s'affiche comme la priorité du nouveau régime juridique.

Tous les professionnels, distributeurs-prêteurs (établissements de crédits) ou intermédiaires (courtiers), sont soumis aux mêmes obligations de compétence professionnelle (au 21 mars 2019, pour les vendeurs préposés des banques françaises) et l'encadrement des rémunérations des vendeurs de crédits immobiliers. Les obligations précontractuelles sont au nombre de quatre :

- Présentation (du professionnel) ;
- Information, sur le crédit, au moyen de la FISE (Fiche d'Information Standardisée Européenne) ;
- Explication, ou mise en garde, fondée sur la solvabilité de l'emprunteur, ainsi que sur l'évaluation du bien immobilier ;

- Conseil, si le professionnel opte pour sa délivrance.

Le cadre juridique des crédits aux particuliers est applicable au 21 mars 2016. La France en répartit l'application entre le 1er juillet 2016 et le 21 mars 2019.

Zoom sur la distinction entre profane et averti : De 2005 à 2015, cette distinction a constitué un point central de la responsabilité civile en crédits (les juristes emploient le terme de « summa divisio », ou de "critère suprême"), pour déterminer le régime de responsabilité applicable.

La jurisprudence de la Cour de Cassation a dégagé, au fil du temps, des critères précis de la notion d'emprunteur averti, finalement préféré à « profane ».

La caractérisation de la qualité de l'emprunteur ou de la caution repose exclusivement sur l'examen factuel (in concreto) de chaque situation particulière. Il en résulte qu'il n'existe aucune corrélation nécessaire entre la qualité de professionnel et celle d'emprunteur averti ; un emprunteur averti peut n'être qu'un simple consommateur, tandis qu'un emprunteur agissant à titre professionnel peut être considéré comme un emprunteur non averti.

Selon l'étude précitée, « Le profane est celui qui n'est pas en mesure d'apprécier lui-même les risques de l'opération pour laquelle il envisage de souscrire un emprunt ou de donner sa caution. ». En matière de cautionnement, le critère retenu est celui du degré d'implication de la caution dans l'opération cautionnée ou dans les affaires de l'emprunteur. Est réputée avertie la caution exerçant des fonctions de direction dans la société débitrice ou celle qui est « directement impliquée ».

Il importe par ailleurs de relever que la jurisprudence considère comme averti l'époux qui est assisté par l'autre époux, dès lors que ce dernier est considéré comme lui-même averti.

Depuis 2015 la distinction entre emprunteur averti et emprunteur non averti perd de son importance. Pour les emprunteurs particuliers, et pour les contrats de crédit signés après le 1er octobre 2016, le droit européen transposé dans le code de la consommation fait disparaître la distinction entre emprunteur averti et emprunteur non-averti : tous les particuliers bénéficient des obligations prévues par ce code.

Depuis le 21 mars 2016, le droit français présente les traits communs d'un régime de responsabilité bancaire pour les crédits aux particuliers, qu'il s'agisse de crédits à la consommation ou de crédits immobiliers.

2. La capacité d'emprunt

1) Définition

La capacité d'emprunt représente la mensualité maximum que l'emprunteur peut supporter s'il demande un nouveau prêt. La capacité d'emprunt ou capacité d'endettement est le résultat du rapport entre les charges et les revenus de l'emprunteur. En France, on estime qu'un citoyen ne peut pas avoir une capacité d'endettement de plus de 35%.

En d'autres termes, c'est l'aptitude d'un emprunteur à faire face aux échéances d'un crédit immobilier. Avant de se lancer dans l'achat d'un nouveau bien, il est indispensable de faire le point sur le besoin en financement et, plus particulièrement, la capacité d'emprunt.

Cela permettra d'envisager la future demande de prêt sereinement, avec toutes les cartes en main.

En connaissant sa capacité d'emprunt, l'emprunteur peut à la fois déterminer le montant maximum qu'il lui sera possible de rembourser ainsi que la durée de remboursement la plus courte.

2) Déterminer la capacité d'emprunt

La capacité d'emprunt est déterminée en fonction :

- De la capacité d'endettement : en France, le seuil d'endettement est de 35 % de des revenus ;
- Du montant de l'apport personnel ;
- Du type de prêt souhaité (taux fixe ou taux révisable notamment) ;
- Du montant des mensualités que l'emprunteur souhaite rembourser ;
- De la durée d'emprunt du prêt immobilier ;
- De l'âge de l'emprunteur à la souscription du prêt immobilier.

Pour savoir combien il est possible d'emprunter pour un prêt immobilier, il est nécessaire de pouvoir répondre aux questions ci-dessous :

- A combien s'élève l'apport personnel ?
- Quel type de bien l'emprunteur souhaite acheter, un bien ancien ou neuf ?
- L'emprunteur a-t-il droit à un prêt aidé type PTZ ?
- Est-ce un investissement locatif ?

Pour que l'analyse de la capacité d'emprunt soit précise, il est alors nécessaire de connaître, de l'emprunteur, les éléments suivants : les revenus, les dépenses.

Une fois l'analyse de capacité d'emprunt effectuée, trois montants seront alors calculés :

- La mensualité ;
- Le montant du prêt immobilier ;
- Le coût total du crédit.

3) Connaître le taux d'endettement

Le taux d'endettement correspond à la capacité de remboursement d'un crédit, en fonction des revenus mensuels de l'emprunteur. Il est le rapport entre les charges et les revenus :

$$\text{Charges / Revenus} < 35\%$$

Le calcul du reste à vivre, utilisé par les banques au moment de l'octroi d'un crédit, est également un outil pertinent de gestion budgétaire pour prévenir, à court terme, les fins de mois difficiles et, à plus long terme, les risques de mal-endettement voire de surendettement.

Quand on entend parler de « reste à vivre », c'est en général qu'on est en train d'emprunter pour un achat immobilier. Il s'agit alors, pour le banquier, d'évaluer la capacité pour l'emprunteur à assumer les futures mensualités, sans mettre en péril le budget du ménage. Le reste à vivre, c'est en effet ce qui reste chaque mois une fois après avoir payé les charges fixes (factures, impôts, transport, etc.) et les mensualités de crédit. En résumé, c'est l'argent disponible pour s'alimenter, se vêtir, se divertir ou pour épargner.

Il n'est toutefois pas nécessaire d'attendre de devenir propriétaire pour garder un œil sur son reste à vivre. C'est même la clé de tout diagnostic financier. Cela permet aussi d'ajuster sa fiscalité, son train de vie ou de calculer sa capacité d'épargne.

Ce n'est pas non plus l'apanage des ménages les plus modestes. Ceux-là, en effet, n'ont en général pas accès au crédit et disposent de budgets tellement contraints qu'ils en deviennent simples à maîtriser. Seulement 2% des ménages surendettés sont au RSA (revenu de solidarité active).

En moyenne, une personne surendettée a 49 ans et gagne 2 300 euros nets par mois. Au total, une personne sur 5 en France actuellement est en situation de pré ou de mal-endettement. Pour les autres, calculer son reste à vivre permet de détecter de façon précoce certains facteurs de risques.

4) Le reste à vivre

Il n'existe pas de norme pour le calcul du reste à vivre : dans le cadre d'un octroi de crédit, par exemple, chaque banque peut appliquer sa propre méthode.

Voici toutefois la méthode de calcul mise en œuvre par la Fédération Crésus dans son activité d'accompagnement des ménages financièrement fragiles.

Le reste à vivre est le résultat de la formule suivante :

$$\text{Total des ressources} - \text{Total des charges fixes} - \text{Total des crédits}$$

Les éléments à prendre en compte dans le calcul sont : les ressources, les charges fixes, les crédits. Attention les charges courantes et occasionnelles ne sont pas prises en compte.

En se basant sur sa base de données d'environ 40 000 budgets complets, Crésus a déterminé des seuils moyens d'entrée dans le pré-, le mal- ou le surendettement. Un travail statistique qui utilise comme référence le reste à vivre par unité de consommation (UC).

Comment l'Insee définit l'unité de consommation ?

Dans un foyer, le premier adulte compte pour 1 unité de consommation, les autres personnes de 14 ans et plus pour 0,5, et les moins de 14 ans pour 0,3. Ainsi, un couple avec deux enfants de moins de 14 ans représente 2,1 unités de consommation (UC).

Evidemment, la situation de chaque ménage est spécifique. Mais le passage de certains seuils statistiques peut servir d'alertes.

Généralement les banques utilisent des méthodes moins complexes, elles n'intègrent pas autant de ressources et de charges. Leurs études de solvabilité sont moins poussées. Les banques intègrent dans leur calcul de reste à vivre les mêmes revenus et charges qui ont servi à déterminer le taux d'endettement ; c'est-à-dire les principales ressources récurrentes et pour les charges, le loyer, les crédits en cours, l'impôt sur le revenu et la pension alimentaire versée. Elles comparent ensuite ce résultat à la composition du ménage, avec la méthode suivante :

$$(\text{Revenus} - \text{charges}) / \text{Nombre de personnes} > \text{RSA}$$

Le résultat est ensuite analysé par la banque pour déterminer si l'emprunteur est solvable ou pas. Les banques exigent un résultat supérieur au RSA qu'elles considèrent comme étant trop faible.

3. Méthodologie pour construire un dossier de demande de financement

1) Les étapes à respecter de l'offre de prêt immobilier

Les mentions obligatoires dans le contrat de prêt sont :

- L'identité du prêteur, de l'emprunteur, et éventuellement des cautions ;
- La nature du prêt (prêt bancaire « classique », PTZ...) ;
- L'objet du prêt (achat d'un appartement neuf ou ancien) ;
- L'achat du terrain et construction d'une maison ;
- Les modalités du prêt (date et conditions de mise à disposition des fonds...) ;
- Le montant de l'emprunt, son coût total, son taux annuel effectif global (TAEG) ;
- Le taux de période et la durée ;
- Les frais inhérents au prêt ;
- Un échéancier des amortissements et, dans le cas d'un emprunt à taux variable, les modalités de l'indexation ;
- Les garanties exigées (assurance, hypothèque ou PPD ou caution mutuelle) et leur coût ;
- Les conditions du transfert du prêt à une autre personne ;
- Le TAEA (taux annuel effectif d'assurance) ;
- Le montant des éventuels frais d'études à verser à la banque en cas de non-conclusion de la vente ;
- Les conditions en cas de remboursement anticipé.

Signer l'offre

La loi prévoit un délai de réflexion de 10 jours pour les emprunteurs. Pendant ces 10 jours les offres de prêt ne doivent pas être retournées. A compter du 11e jour, l'emprunteur peut répondre favorablement ou non à l'établissement bancaire et retourner les offres, le cachet de La Poste faisant foi pour la date. Les offres de prêt sont néanmoins valables 30 jours minimum comme l'oblige la loi. Le délai de réflexion de l'emprunteur peut alors s'étendre à 30 jours après la réception des offres.

L'offre de prêt récapitule les caractéristiques du crédit proposé. Elle est envoyée par courrier (le plus souvent par lettre recommandée avec accusé de réception, LRAR) en double exemplaire. Cette offre est valable pendant au moins 30 jours à compter de sa réception. C'est-à-dire que la banque s'engage à maintenir les conditions de l'offre pendant ce délai.

Le contrat de prêt engage sur la durée du crédit

Si la demande de crédit est acceptée, le prêteur, généralement une banque, enverra une offre de crédit. Celle-ci doit être adressée en double exemplaire par voie postale ou sur tout support durable. Accompagnée de la fiche d'information standardisée européenne (FISE), elle récapitule les caractéristiques du prêt.

Une fois que l'emprunteur a accepté l'offre, la banque ne peut plus revenir sur les conditions du prêt qu'elle a proposée.

Toutefois, il est possible d'annuler le contrat dans l'un des deux cas suivants :

- L'opération pour laquelle le prêt a été sollicité n'a pas été conclue dans les quatre mois de l'acceptation de l'offre (un délai plus long peut toutefois avoir été négocié dans certains cas). A défaut, le contrat de prêt est annulé ;

- L'emprunteur n'a pas obtenu l'ensemble des prêts nécessaires au financement de son achat (ces prêts doivent représenter au moins 10 % du crédit total).

La signature d'une offre de prêt doit respecter le protocole suivant :

- Chaque emprunteur doit apposer ses initiales et sa signature sur les pages indiquées ;
- Chaque emprunteur doit indiquer la date et écrire « bon pour accord » aux endroits désignés ;
- Aucun commentaire ne doit être ajouté sur l'offre de prêt qui doit être complétée avec le même stylo, sans ratures, ni utilisation de correcteur (tipex, etc).

Le renvoie de l'offre de prêt

Même s'il a ratifié son offre de prêt, l'emprunteur dispose d'une faculté de rétractation. Elle peut notamment intervenir :

- Si dans un délai de 4 mois, à compter de l'acceptation du prêt, la vente ne se réalise pas. À condition de le signaler à sa banque par courrier avec accusé réception, l'emprunteur est alors en droit de renoncer au prêt immobilier ;
- Si l'emprunteur a demandé plusieurs prêts pour financer son opération immobilière et que l'un d'eux est refusé.

Le contrat de prêt immobilier

Une fois les offres signées et retournées par courrier, les fonds sont alors disponibles à la date indiquée dans le contrat et versés en une seule fois pour un bien ancien à la suite de l'appel de fonds ou du décompte notaire.

Lorsqu'il s'agit d'un bien neuf, les sommes empruntées peuvent être débloquées au fur et à mesure des travaux sur présentation des appels de fonds du constructeur. Dans le second cas et en cas de déblocages successifs, la banque préleve des intérêts intercalaires calculés selon la méthode suivante :

$$(K \times \text{Taux}) / 360 \text{ jours} = \text{Intérêt journalier}$$

2) Zoom

Zoom sur les pièces justificatives à fournir pour un crédit immobilier

Les pièces justificatives pour un crédit immobilier sont sensiblement les mêmes pour tous les établissements prêteurs. Il est important de bien comprendre que plus le dossier de financement sera complet, plus les banques pourront répondre vite aux demandes de financement. Une totale transparence permet ainsi de faciliter les échanges et la transaction.

Pour vérifier l'identité de l'emprunteur il faut recevoir :

- Pièce d'identité de chacun des intervenants (recto/verso) ;
- Copie du livret de famille (si existant) ;
- Contrat de mariage (si existant) ;
- Jugement de divorce (si existant) ;
- Justificatif de domicile de moins de 3 mois (EDF, GDF, ...) ;

- Dernière quittance de loyer (si locataire) ;
- Trois derniers mois de relevés de comptes (tous les comptes détenus).

Il faut évidemment vérifier les revenus de l'emprunteur. Il faut également prendre en compte le patrimoine de l'emprunteur ainsi que donner des informations sur l'objet de la demande.

Bien immobilier existant ou non :

- Compromis ou promesse de vente ;
- Proposition d'achat ;
- Contrat de réservation ou de construction ;
- Permis de construire ou récépissé de dépôts.

Travaux :

- Devis estimatifs ;
- Devis descriptifs ;
- Permis ;
- Attestation de travaux.

Zoom sur la FISE (fiche d'information standardisée européenne)

La FISE est une présentation des points essentiels d'une offre de crédit immobilier. Ce document d'information, normalisé au niveau de l'Union européenne permet de mieux appréhender les conditions du prêt proposé, et de simplifier la comparaison de plusieurs offres.

Les banques sont tenues (depuis le 1er octobre 2016) de fournir cette fiche d'information standardisée (FISE) dans le cadre d'une offre de prêt immobilier. Ce document détaille les points essentiels du crédit immobilier proposé avec des formulations utilisant un vocabulaire qui se veut accessible à tous, avec plan imposé.

- Prêteur
- Intermédiaire de crédit
- Principales caractéristiques du prêt
- Taux d'intérêt et autres frais
- Nombre et périodicité des versements
- Montant de chaque versement
- Echéancier indicatif
- Obligations supplémentaires
- Remboursement anticipé
- Caractéristiques variables
- Autres droits de l'emprunteur
- Réclamations
- Non-respect des engagements liés au prêt : conséquence pour l'emprunteur
- Informations complémentaires
- Autorité de surveillance

Les différentes sections sont renumérotées en cas de sections facultatives absentes. Ainsi, en cas d'offre de prêt directe sans passer par l'intermédiaire d'un courtier, la section numéro 2 sera les « Principales caractéristiques du prêt » et non pas « Intermédiaire de crédit ».

4. Le traitement des réclamations

1) Qu'est-ce qu'une réclamation ?

L'ACPR recommande des bonnes pratiques ayant pour objet de garantir à la clientèle :

- 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.

2) Votre mission

Le traitement des réclamations s'organise selon certaines modalités :

- Des modalités de respect de délai de traitement ;
- Des modalités de transmission entre les entités des réclamations.

Réclamation : déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.

Garantir un accès facile au système pour le client

Il faut impérativement que l'information sur l'accès au système et le traitement de la réclamation soit claire et transparente pour le client.

La recommandation oblige l'opérateur concerné à :

- Informer la clientèle, dans un langage clair et compréhensible ;
- Rendre l'information sur l'existence d'un service réclamation rapidement accessible à l'ensemble de la clientèle, notamment dans les lieux d'accueil de la clientèle, lorsqu'ils existent, ou sur un site Internet ;
- Accuser réception de la réclamation dans le délai sur lequel l'entité s'est engagée à le faire, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai ;
- Tenir informé le client du déroulement du traitement de sa réclamation, notamment lorsque, en cas de survenance de circonstances particulières, les délais sur lesquels l'entité s'est engagée ;
- Éviter toute confusion, en particulier dans l'intitulé des services ou dans les courriers adressés à la clientèle, entre, d'une part, les services de l'entité et, d'autre part, le dispositif de médiation indépendante.

L'accès au système doit être facilité, par exemple, le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel du consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ne peut être surtaxé. Il doit figurer dans le contrat et dans la correspondance.

Garantir une information claire et transparente sur les modalités de traitement des réclamations

Attention, tout ce qui repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur le client sur le traitement des réclamations et les droits du consommateur peut être considéré comme pratique commerciale trompeuse (121-2).

L'article L.121-3 du Code de la consommation étend la définition de pratique commerciale trompeuse aux omissions, dissimulations, communications inintelligibles, ambiguës ou à contretemps d'informations considérées comme substantielles, dont font partie celles relatives au traitement des réclamations des consommateurs, dès lors qu'elles sont différentes de celles habituellement pratiquées dans le domaine d'activité professionnelle concerné.

L'article L.616-1 du Code de la consommation prévoit que tout professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Mettre en place un suivi des réclamations

Les modalités essentielles à un suivi efficace du traitement des réclamations sont :

- Formaliser des modalités de transmission au(x) médiateur(s) désigné(s), lorsqu'il(s) existe(nt), tout courrier qui lui (leur) est destiné ;
- Formaliser des modalités d'enregistrement des réclamations et du suivi de leur traitement ;
- Déterminer un niveau de qualification requis pour le (les) collaborateur(s) en charge de la fonction de traitement des réclamations, incluant une bonne connaissance des produits, services, contrats, outils et procédures des entités concernées ;
- Identifier des principes de responsabilités et délégations au sein des entités concernées, s'agissant notamment des niveaux d'habilitation des collaborateurs ;
- Designer un responsable chargé de veiller à la conformité et à l'efficacité du traitement des réclamations ;
- Formaliser cette organisation dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l'ensemble du personnel.

L'ACPR recommande de formaliser l'organisation du suivi du traitement des réclamations dans une (des) procédure(s) de traitement des réclamations de la clientèle, communiquée(s) à l'ensemble des collaborateurs concernés.

Les modalités de transmission doivent, de plus, permettre de respecter les délais de traitement qui ont été communiqués au client dans les conditions prévues et qui ne devraient pas excéder, au total :

- Dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai,
- Deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse définitive apportée au client, quelle que soit l'organisation interne de l'entité ou du groupe auquel elle appartient.

Mettre en œuvre des actions correctives

Information inadaptée :

- Le client n'identifie pas l'interlocuteur compétent à saisir notamment en cas d'intervenants multiples (intermédiaires indépendants impliqués dans le processus de commercialisation ou de gestion du contrat d'assurance) ;
- Le client insuffisamment tenu informé du traitement de sa réclamation, ce qui peut le contraindre à solliciter à nouveau son interlocuteur ;

- L'existence et les modalités de saisine du médiateur compétent ne sont pas rappelées au client lorsqu'une réponse négative lui est apportée par le service en charge du traitement des réclamations.

Organisation du traitement des réclamations insuffisante :

- Lorsqu'une telle définition existe, les collaborateurs concernés n'en ont pas toujours connaissance ; ce qui crée une confusion sur la notion même de réclamation ;
- Les procédures de traitement des réclamations ne sont pas toujours suffisamment formalisées ;
- Les modalités de saisine de l'entité peuvent, en pratique, limiter les conditions d'exercice de la possibilité de réclamer donnée à la clientèle. (Ex : via un numéro surtaxé) ;
- Dans le cas où plusieurs acteurs interviennent dans le processus de commercialisation ou de gestion d'un contrat, les modalités de saisine peuvent être différentes selon que l'objet de la réclamation relève de la responsabilité de telle ou telle entité.

Réclamations insuffisamment exploitées pour améliorer la protection de la clientèle et le contrôle des risques :

- L'absence de reporting sur la volumétrie et la typologie des réclamations ;
- L'absence d'analyse permettant d'identifier des manquements et des mauvaises pratiques en matière de commercialisation et de protection de la clientèle, qui peuvent en outre être source de risques juridiques et opérationnels ;
- Les manquements et mauvaises pratiques identifiés au travers des réclamations ne sont pas pris en compte au titre du contrôle interne et d'actions correctives.

5. La lutte anti-corruption

1) Généralités

Quelques chiffres :

La corruption aboutit à l'enrichissement personnel du corrompu. L'ONU rappelle que la corruption incite à l'instabilité et à la pauvreté. On constitue un facteur dominant de conduite vers l'échec de pays fragiles. Elle est difficilement quantifiable.

Dans le monde : 1 500 à 2 000 milliards de dollars versés en pot de vin chaque année dans le monde selon le FMI (représente environ 2% du PIB mondial).

En Europe : entre 179 et 990 milliards d'euro (environ 6.3% du PIB européen). Le coût de la corruption du marché public est estimé à 5 milliards d'euro par an.

En France : 23^{ème} dans le classement mondial des pays les plus corrompus.

Quelques dates :

1977 : Loi sur les actes de corruption commis à l'étranger.

1997 : Convention de l'OCDE sur la lutte anti-corruption. Convention interaméricaine contre la corruption.

2000 : Loi contre la corruption n°2000-595 en France.

2001 : Plan d'action pour l'Asie, le Pacifique ADB/OECD.

2002 : Convention pénale sur la corruption.

2003 : Convention des nations unies contre la corruption.

2004 : Convention de l'union africaine sur la prévention et la lutte contre la corruption.

2010 : Plan anti-corruption du G20

2016 : Loi Sapin en France.

AFA :

Agence Française Anticorruption est un service à compétence nationale dirigée par le ministre de la justice et le ministre chargé du budget. Elle permet de mettre en place des sanctions du non-respect de l'obligation de prévention et/ou la détection de la corruption, elle contrôle la mise en œuvre de la mise en conformité, elle supervise la loi de blocage et demande l'avis du procureur de la république. Elle prend en charge chaque année l'émission du rapport annuel d'activité.

Missions :

- Centralisation ;
- Emission de recommandations ;
- Lignes directrices ;
- Prévention et détection ;
- Contrôle des mesures : sur la communication par l'entité, vérification des informations.
- Dispose d'un pouvoir de sanction avec une possibilité de 30 000 euros d'amende.

2) Qu'est-ce qu'un acte de corruption ?

Définition : La corruption désigne le fait de solliciter ou d'agréer sans droit, à tout moment, directement ou indirectement, des offres, des promesses, des dons, des présents ou des avantages quelconques, pour elle-même ou pour autrui, afin d'accomplir ou de s'abstenir d'accomplir un acte de sa fonction, de sa mission ou de son mandat ou facilité par sa fonction, sa mission ou son mandat.

La corruption implique un accord entre la personne qui corrompt et la personne corrompue. Ils agissent tous les deux en connaissance de cause, elles sont donc toutes les deux en infraction. Pour qu'il y ait corruption, il faut aussi qu'il y ait un lien de causalité entre l'action du corrompu et la contrepartie de cette action.

Une corruption au sens pénal se définit comme toute personne investie d'une fonction déterminée, publique ou privée, qui sollicite ou accepte un avantage en contrepartie duquel elle accepte d'accomplir, retarder ou mettre un acte entrant dans ses fonctions.

Le corrompu tout comme le corrupteur sont passibles d'une peine de 5 ans d'emprisonnement et 500 000€ d'amende en cas de corruption privée et de 10 ans d'emprisonnement et 1 million d'euro en cas de corruption publique. Ces amendes peuvent être portées par le juge au double du produit tiré de l'infraction. L'entreprise en tant que personne morale peut aussi être reconnue comme coupable.

3) Définition et exemples de cas de corruption :

Conflit d'intérêt : situation qui naît quand l'exercice indépendant, impartial et objectif des fonctions d'une personne est susceptible d'être influencé par un autre intérêt public ou privé distinct de celui qu'il doit défendre dans ces fonctions. En France, le conflit d'intérêt n'est pas sanctionné.

Délit de pantouflage : encadre le passage du secteur public vers le secteur privé et s'efforce d'éviter la tentation pour un agent public de prendre, dans les 3 ans suivant sa cessation de fonction dans le secteur public, une participation dans une activité dont il avait eu une charge de surveillance ou conclu des contrats ou des opérations. Enfin, tout tiers, même s'il n'est pas agent public, peut être reconnu complice de l'infraction s'il a facilité, par son interposition, l'activité litigieuse. Ce délit est puni de 3 ans d'emprisonnement et de 200 000€ d'amende.

Abus de biens sociaux : sanctionne les mandataires sociaux qui font un usage des biens de la société contraire à ses intérêts, à des fins personnelles ou pour favoriser une autre société. Peine : 5 ans et 375 000€.

Abus de confiance : détourner des fonds ou un bien qui ont été remis en vue d'en faire un usage déterminé. Peine : 3 ans et 375 000€.

Concussion : le fait par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargé d'une mission de service public, de recevoir, exiger ou ordonner de percevoir à titre de droits ou contributions, impôts ou taxes, une somme qu'elle sait ne pas être due. Peine : 5 ans et 500 000€.

Trafic d'influence : fait pour une personne de monnayer sa qualité ou son influence pour influencer une décision qui sera prise par un tiers. Implique 3 acteurs : le bénéficiaire, l'intermédiaire et la personne cible. La peine est la même que pour la corruption.

Favoritisme : fait pour un agent public d'abuser de ses fonctions pour octroyer un avantage injustifié à un tiers. Peine : 2 ans et 200 000€.

4) Les formes de corruption :

Rétrocommission : l'entreprise verse une commission de 20% à l'agent par exemple et l'agent verse une rétrocommission au décideur (l'entreprise en étant consciente ou non).

Gratification : une entreprise par exemple rémunère le décideur sur un contrat en lui offrant de prendre des vacances en famille qui seront officiellement décrite comme une formation.

Détournement de fonds : par exemple une entreprise qui contribue à la reconstruction d'une école suite à une catastrophe naturelle, cette entreprise communique sur cette action et est relayée par les médias alors qu'une partie des fonds est détournée par le décideur.

Népotisme : exemple d'une entreprise qui engage un parent ou un ami du décideur en échange d'une faveur.

Paiement de facilitation : par exemple de faibles montants qui sont obtenus pour augmenter la rapidité de l'obtention de permis de construire, visa...

5) Les signes d'alerte

- **Fausses excuses** : les plus fréquentes sont celles prônant la complaisance, la coutume, l'ignorance, manque de préparation, minimisation ou la mentalité d'assiégés.
- **Achat de contrat**.
- **Intermédiaires et agents** : aucun motif commercial, commission payée en espèce...
- **Ventes** : fréquentes gratifications et nombreux déplacements pour l'agent, appel d'offre contenant des spécifications favorables à une entreprise donnée.

6. Conflits d'intérêts

1) Contexte

Situations de conflits d'intérêt :

- Confusion des intérêts ;
- Intérêts personnels ;
- Inhérentes à la vie de l'entreprise ;
- Décision influencée par des intérêts extérieurs ;
- Dommages en cas de silence, inaction, mauvaise réponse ;
- Situations peuvent être multiples ;
- Conséquences lourdes pour l'entreprise et les personnes concernées.

Prévention :

- Doit s'inscrire dans les objectifs de bonne gouvernance de l'entreprise et dans la politique de la RSE ;
- Ne pas susciter ni provoquer les conflits d'intérêts ;
- Risques importants pourraient en découler.

2) Les grands principes

Définition : un conflit d'intérêts naît quand l'exercice des fonctions est influencé par un autre intérêt public ou privé distinct de ceux défendus par la fonction.

Il existe différents **types de conflits d'intérêts** :

- Conflit réel ou effectif : intérêt privé qui agit sur les obligations professionnelles.
- Conflit apparent : le conflit n'existe pas réellement mais il existe des suspicions.
- Conflit potentiel : n'existe pas encore de conflit car il n'y a pas de lien direct entre les intérêts de l'agent et sa fonction.

Parmi les **formes les plus courantes**, nous pouvons distinguer le contrat avec soi-même (quand la personne gérant la transaction a elle-même des intérêts chez le fournisseur). Il peut aussi apparaître sous forme de conflit de mission : deux responsabilités simultanées qui peuvent entrer en conflit. La troisième forme est celle des conflits familiaux : il est important de préciser si l'on a de la famille dans l'entreprise. Autres cas : les cadeaux, les dons.

Le conflit d'intérêt en tant que tel ne peut pas soumettre à une sanction sauf si nous avons la preuve de la faute laquelle peut être plus facilement prouvée s'il existe un code éthique ou un règlement intérieur. La sanction ne pourra être portée qu'une fois l'examen de la situation et des faits terminé.

3) Discerner et agir

La vie privée n'est pas soumise à sanction au sein de l'entreprise sauf si celle-ci crée un trouble ou désordre dans l'entreprise.

Le seul fait d'avoir une activité dans une autre société concurrente est un non-respect de la loyauté et la détention d'actions est peu sanctionnable. La dissimulation avérée permet d'invoquer un acte de déloyauté. L'existence de charte d'éthique permet de limiter l'invocation de la bonne foi par l'ignorance.

Exemple de politiques applicables :

- Eviter les situations de conflit d'intérêts ;
- Refuser les cadeaux, argent et faveurs des clients et fournisseurs ;
- Si envoi de cadeau, signalement au supérieur ;
- Pas de travail dans un domaine connexe ;
- Si emploi secondaire, obligation de prévenir la direction.

Si dans l'exercice de vos fonctions vous prenez connaissance de l'existence de conflits d'intérêts vous concernant, vous devez en signaler spontanément la direction. Il faut le faire par écrit, parfois il existe des formulaires au sein de l'entreprise ou bien utilisez un email. Exceptionnellement, signalez-le oralement.

Dans le cas de fonctions exposées, l'entreprise peut décider de mettre en place une déclaration d'intérêt préalable sur le modèle de ce qui existe dans la fonction publique. Toutefois il est important de s'entourer d'un conseil juridique.

La déclaration sous-entend que la personne est prête à communiquer les informations utiles relevant parfois de la sphère intime. Il est possible de déclarer la situation de conflit d'intérêts sans en donner la nature.

La nature, la durée et la gravité des mesures doivent être adaptées et proportionnées au risque que cela fait courir aux dirigeants, aux agents ou aux collaborateurs. En fonction de la situation et dans le respect du droit du travail, les mesures suivantes pourront être prises :

- Lui demander un désistement ;
- Prévoir une validation par un tiers ;
- Contrôle par la hiérarchie ;
- Adaptation des règles ;
- Adaptation des responsabilités et attribution ;
- Changement d'affectation ou de poste ;
- Renoncer à l'activité externe ou quitter l'entreprise.

4) Exemples

1 - Une société de métallurgie avait comme critère distinctif d'avoir son PDG lié à un président d'association célèbre. Cette société avait créé un secteur « commande de papier ». Elle était devenue le fournisseur exclusif de l'association, grande consommatrice, qui en faisait un usage immoderé. L'entreprise commandait le papier et le facturait à l'association, elle avait donc une activité d'intermédiaire simple, puisque les livraisons étaient directement réalisées par le fournisseur réel. La marge tirée avoisinait les 28%. De son côté, le président de l'association voyait ses frais de chasse pris en charge par l'entreprise.

2 - Dans une association qui gère des camps de vacances ou de loisirs, le poste le plus risqué est celui de l'immobilier et de son environnement. En effet, il est arrivé que des dirigeants d'associations peu scrupuleux achètent l'immobilier utilisable et, par un jeu classique de revente entre sociétés civiles immobilières liées, provoquent une augmentation du prix payé par l'association. On a découvert des cas où l'association avait cautionné le prêt effectué par le dirigeant pour acheter les locaux, qu'il a ensuite revendus à la même association. Enfin, il est possible de boucler le montage, pour le dirigeant ou l'un de ses proches, en créant une société dont l'objet sera la réparation et l'entretien des locaux.