

# L'IOBETTE

Octobre 2023

Le Portrait du mois :  
**Dominique TREMINTIN**

DU RAPPEL À L'ORDRE  
DANS LE "RAC".

**AVOCAT CONSEIL :**

Que faire face à des concurrents peu scrupuleux ?

**Whatapp**

Un nouveau moyen de nous connecter.

**FRANÇOIS LEPRINCE :**

Quelle conjoncture à court et moyen terme dans le crédit ?



- **EDITO .....p.1**
- **Portrait d'une IOBSP .....p.2**
- **Du rappel à l'ordre dans le RAC .....p.6**
- **Conjoncture du crédit à court et moyen terme .....p.10**
- **Que faire face à des concurrents peu scrupuleux ? .....p.13**
- **Formation 7h : le financement pro volume 2 .....p.16**
- **L'iepb est sur WhatsApp .....p.17**
- **En Bref.....p.18**
- **Fiche technique n°5 : le médiateur .....p.19**

# EDITO

Dernier trimestre 2023 ! Cette année passe à une vitesse vertigineuse, comme si on avait tous envie de passer à autre chose. Les taux, les taux, le taux d'usure, le taux de refinancement, le taux d'endettement maximum, bref, on est pris dans une étau à plusieurs facettes, mais on résiste ! Et c'est le principal. C'est un peu comme notre crash-test finalement, car à en croire les chiffres des immatriculations à l'ORIAS, le nombre de courtiers ne s'est pas effondré et s'est même accru de presque 600 professionnels. En revanche, on constate une baisse du nombre de MNE et de MIOB. Je ne vais pas nier que certains ont quitté la profession, mais leurs connaissances sont encore bien présentes et nous espérons leur retour dans quelques mois quand la situation se sera stabilisée rendant le marché de nouveau dynamique. L'heure est à l'économie dans la Loi de finance, mais cela n'empêchera pas les gens de vivre, le marché de continuer différemment, ni la terre de tourner.

Dans ce numéro, vous retrouverez notre rubrique portrait d'un IOBSP, ce mois-ci une professionnelle qui vous rassurera car elle a traversé plusieurs crises.

Un rappel des bonnes pratiques sur fond d'explications d'un communiqué de presse de l'ACPR, car même s'il faut maintenir son chiffre d'affaires, tout n'est pas permis et d'ailleurs, il m'a paru bon de demander un article juridique sur le dénigrement entre professionnels et les autres actes de concurrence déloyale à Me HOQUERELLE.

Ces méthodes existent hélas, et les cas augmentent en période de vache maigre. Pour ce dernier trimestre, il m'a paru important d'apporter un focus avec le point de vue d'un directeur de banque sur la conjoncture du crédit et son évolution à court et moyen terme. Et bien sûr, vous découvrirez d'autres informations utiles pour vous et pour vos formations.

# Portrait d'une IOBSP : Dominique TREMINTIN

Pour le portrait de ce mois-ci j'ai eu le grand plaisir d'interviewer une professionnelle de l'intermédiation de crédit qui exerce depuis plus de 40 ans et que j'ai l'honneur d'appeler mon amie : Dominique Trémintin.

Dominique, diplômée d'un doctorat en sciences économiques, commence sa carrière en 1976 par un premier job au ministère de l'environnement et du cadre de vie dans le gouvernement de Raymond BARRE. Sa tâche consiste à s'occuper de la réhabilitation des HLM. C'est ainsi qu'elle découvre que la rénovation d'habitat ancien peut être exploitée sous forme d'entreprise. Dominique ne souhaitait pas être salariée ou être une femme carriériste, la création d'une entreprise lui allait parfaitement puisqu'elle souhaitait aussi privilégier son cadre de vie et sa vie de famille. Elle se lance et devient marchande de biens, activité qu'elle exploitera jusqu'en 1986.

Pendant cette période, elle achète des appartements à rénover, fait réaliser les travaux de réhabilitation, et revend les biens. Elle pourra même se permettre d'acheter des immeubles, suivie en cela par une banque, la BHE (banque hypothécaire européenne).

“Dans le monde des marchands de biens, j'étais entourée de personnes de peu de foi, et cela ne me correspondait pas.”

Dominique me dit qu'elle a toujours été rigoureuse et attachée à la conformité. Elle décide donc de changer de cap, et la BHE lui souffle une information : “il y a de plus en plus d'apporteurs d'affaires pour les banques”. Et c'est ainsi qu'en 1986, Dominique entreprend de faire de l'intermédiation de crédit immobilier, profession encore très jeune, et pas du tout réglementée.

Dominique m'apprend qu'à cette époque, il n'y avait pas de mandat de recherche de capitaux et les apporteurs étaient uniquement rémunérés à la commission d'apport.

“Un jour, une dame pousse la porte du cabinet.”

De fil en aiguille et de bouche à oreille, Dominique se fait connaître jusqu'au jour où une dame pousse la porte de son cabinet et lui explique qu'elle a contracté trop de crédits. Cette dernière lui demande si elle n'avait pas une solution à lui proposer. “Eh pourquoi pas ?” se dit Dominique, qui se met en quête de financeurs. C'est alors qu'elle trouve le CFCAL - (crédit foncier et communal d'Alsace et de Lorraine), et la RSGB - (la Royal Saint George Banque), qui la mandatent pour

présenter des opérations de rachat de crédits, comme on le disait en cette fin des années 80.

Les banques de dépôts posaient un regard horrifié sur ces opérations de consolidation de crédits, et souhaitaient même vivement se débarrasser de ces clients pris à la gorge. Les banques devenaient donc prescriptrices pour ces intermédiaires qui faisaient du rachat de crédits afin de “se débarrasser des dossiers polluants.”





Dominique avait trouvé sa voie ! Apporter une solution à des personnes mal endettées, les aider, les assister. Il y avait un côté humain, et cela est valorisant, dit-elle. Les financeurs étaient encore des partenaires de proximité, il y avait de l'écoute. Ils étaient audacieux car ils finançaient des dossiers très dégradés, et même fichés !

Nouveau type de financement, nouvelles méthodes, et c'est l'apparition du mandat de recherche de capitaux pour les opérations de consolidation de crédits, en plus de la commission bancaire.

Dominique proposait des honoraires à 2% du montant financé, niveau de rémunération qu'elle conservera jusque dans les années 2000.

“Je n'arrivais pas à me faire à l'idée de prendre plus d'honoraires pour le travail fourni”

Dominique ajoute qu'à cette époque, on était monoproduit et qu'on ne s'occupait pas d'assurance. Avec ses mandats en poche, comprenons aujourd'hui, “mandataire non exclusif”, Dominique décide de développer ses affaires, et commence à travailler avec des agents commerciaux. A cette époque, c'était tout à fait possible. Après la Loi Lagarde de 2010, première grande Loi de codification de l'intermédiation bancaire, certains de ses agents commerciaux optent pour le statut de mandataire, et deviennent ses MIOB.

### Le début des associations professionnelles.

Qui dit nouvelle profession, dit manque de cadre légal et entrée d'aventuriers qui commencent à faire n'importe quoi. Le CFCAL adopte une position de réduction d'attribution de ses mandats et propose à son réseau de créer une association professionnelle dont l'objet serait de définir une certaine charte d'exercice. Des intermédiaires bancaires se réunissent et créent l'APIOB : “L'association professionnelle des intermédiaires en opérations de banque”, et Dominique en fait partie bien-sûr ! L'association opérait déjà un tri dans les nouveaux candidats à la profession et ce n'est qu'ensuite que les banques du secteur acceptaient de délivrer un mandat.



## “Quelles ont été les dates clés dans ton parcours professionnel?”

1986 : début du regroupement de crédits,  
1992 : crise économique après la guerre du golf

2008 : crise des subprimes avec un véritable retrait des banques

2010 : Loi Lagarde, qui a opéré un véritable changement dans la façon de faire, dans les relations que nous pouvions avoir avec nos banques partenaires. Les banques ont commencé à nous expliquer qu’il fallait se réunir dans des groupements ou devenir mandataires d’autres intermédiaires. Elles se sont peu à peu éloignées de nous. C’est l’essor des packageurs.

2020 : le COVID

2022 : crise des taux d’usure et de l’octroi de prêt, avec une chute de production de crédits intermédiés de plus de 50%.

# Pionnière encore et toujours!

**Dominique s'était aperçue depuis longtemps que les clients professionnels étaient assez largement exclus des possibilités de regroupement de crédits.**

Elle décide, avec son mari, de s'intéresser à des solutions pour certains professionnels en situation de mal-endettement ou en manque de trésorerie. Bien avant le financement participatif, Dominique réunit des investisseurs privés pour distribuer du prêt privé hypothécaire à des professionnels.

Elle s'occupe du montage du dossier, et de l'analyse financière tandis que son mari Jean-Claude, s'occupe de l'administratif et de la gestion du contrat de prêt.

Tous deux portaient une attention particulière sur l'aspect humain du candidat et le patrimoine apporté en garantie. Dès qu'ils étaient tous deux d'accord, le financement était accordé. Les conditions étaient drastiques pour éviter les écueils. Sur plusieurs dizaines de prêts, il n'y a eu que 4 contentieux, dont 2 sont encore en cours.

“Avec ton tempérament, ton expérience et tes connaissances, tu n'as jamais voulu devenir un gros IOB ? “

“Surtout pas !” s'écrit-elle. Je voulais une vie de famille, voire grandir mes enfants, être libre dans mes horaires. Je me plais dans le financement artisanal, et dans cette proximité avec les clients, dit-elle.

Quel conseil donnerais-tu à de nouveaux arrivants dans cette profession?”

“Être surtout à l'écoute de son client”. Il ne sert à rien de vendre à un client un service dont il n'a pas besoin. Il faut, avant tout, comprendre la situation du demandeur, comment il en est arrivé à cette situation de mal-endettement et faire un ciblage produit.

Dominique déplore que les banques ne soient plus à l'écoute de leurs clients, et elle émet un souhait profond, celui que les banques redeviennent des partenaires.



Ce métier a été pollué par les chiffres et la productivité, et la conséquence c'est qu'on s'est détourné de l'humain. Il est important de se mettre à la portée du client, poursuit-elle, de s'exprimer dans un langage qu'il peut comprendre et agir ainsi jusqu'à l'explication de son offre de prêt. En temps normal, la palette de produits de regroupement de crédits d'aujourd'hui permet quasiment toujours d'apporter une solution.

Un autre conseil que Dominique donne aux nouveaux arrivants, c'est qu'il ne faut pas rester seul. Il faut entrer dans un groupement quel qu'il soit pour avoir accès à tous les produits possibles. Ce métier a de l'avenir et les choses vont se rétablir. Il faut être conscient qu'un banquier est un commerçant et qu'il a besoin de marge pour vivre. L'arrêt du crédit comme actuellement est préjudiciable à beaucoup de professions, mais il faut garder espoir, le circuit va redémarrer. D'après son expérience, l'horizon de 3 ans lui semble correct pour constater un retour à une production normale de crédits. Pour preuve de sa confiance dans le métier, elle a déjà commencé à transmettre son cabinet en vue d'une retraite qui approche et pouvoir profiter un peu de sa maison de vacances et un peu plus de ses petits-enfants, qu'elle voit déjà beaucoup, je sais qu'elle prépare de très bons cookies.

*Dominique*  
**TREMINTIN**

**Cabinet Dominique TREMINTIN**

Bureaux : 40, rue du Mont Valérien - 92210 - Saint-Cloud

TEL - 06 07 88 86 72 - [www.specialisteducredit.com](http://www.specialisteducredit.com)

[cabinet.tremintin@gmail.com](mailto:cabinet.tremintin@gmail.com)

Propos recueillis par Jérôme CUSANNO

Jeudi 28 septembre 2023.

# Du rappel à l'ordre dans le RAC.



*En mai dernier, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) lançait dans un communiqué de presse des remarques relatives à la commercialisation des opérations de regroupements de crédits, suite à des contrôles qu'elle avait effectués en 2021 et 2022.*

En mai dernier, l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) lançait dans un communiqué de presse des remarques relatives à la commercialisation des opérations de regroupements de crédits, suite à des contrôles qu'elle avait effectués en 2021 et 2022.

Des infractions ont été relevées et il m'a semblé opportun de reprendre chaque point reproché et de réexpliquer la règle correspondante. La conformité, comme on appelle aujourd'hui cet énorme pavé législatif et réglementaire, n'est pas très en phase avec la réalité du terrain et les habitudes professionnelles.

Pour autant, ne pas s'y soumettre est une infraction, et il revient ensuite aux instances représentatives de tenter de faire changer des normes qui ne sont plus en adéquation avec le fonctionnement du marché.

Il faut donc changer une norme qui ne va pas, ou qui est absurde ou encore qui ne cadre plus avec le mode de vie d'aujourd'hui.

La Commission Européenne, par exemple, dans ses élans de rédaction de normes, s'est aperçue, après plusieurs retours sur expérience, que le nombre d'informations précontractuelles et contractuelles était contre productif et ne pouvait pas être compatible avec les supports numériques que nous connaissons et qui deviendront des vecteurs de contractualisation.

Oui, nos enfants pourront souscrire un crédit renouvelable en passant une commande par Alexa, l'enceinte connectée d'Amazon, ou encore souscrire une assurance habitation en disant "OK Google ! Assure mon appartement", parce que c'est l'avenir du marché qui sera ainsi, nous ne pourrons pas y échapper, et notre droit devra alors s'adapter. Certains faits, même délictuels, préexistent le droit.

D'autres faits, restent en revanche sans qualification juridique, et c'est ainsi que l'on parle de "vide juridique". Il est donc possible de faire évoluer notre droit.

“ *Avez-vous déjà essayé ne serait-ce que de lire les informations précontractuelles et contractuelles sur l'écran d'un téléphone mobile ? Toutes les informations sont-elles compatibles pour une souscription de service par une enceinte connectée ?* ”



Il me paraît important de dire que les IOBSP d'aujourd'hui sont bien formés, bien suivis, bien encadrés, certainement mieux que certains conseillers bancaires réduits bien souvent à des commerciaux soumis à des objectifs de ventes à la limite du soutenable. l'IOBSP ou du conseiller clientèle de banque,

### **On pourrait même se demander qui est “le conseiller bancaire aujourd'hui ?”**

L'ultra majorité des IOBSP exerce son travail dans les règles de l'art. Certains un peu moins bien, d'autres cèdent aux chants des sirènes liés aux gains.

Mais cela n'est pas spécifique aux IOBSP, et existe dans toutes les professions. Est-ce que tous les dentistes sont honnêtes quand il s'agit de soins et de prothèses ?

Pour l'heure, il est important de rappeler qu'un MIOB (mandataire d'intermédiaire) est un IOBSP à part entière, il s'engage avec son client. Le client doit connaître la véritable identité du professionnel à qui il s'adresse. Il est donc incorrect qu'un MIOB se fasse passer pour son mandant. En tant que MNE, vous-êtes vous déjà présenté(e) comme étant vous-même le CFCAL-Banque ou encore Créatis ? Evidemment, non !

Le MIOB peut utiliser la marque, le logo, les couleurs de son mandant, mais les documents commerciaux, précontractuels et contractuels doivent être à son nom et porter ses identifiants. La concession de marque et l'utilisation de logo doivent d'ailleurs faire l'objet d'une convention que je conseille à part entière,

sauf bien entendu dans le cadre d'une franchise. La tentation est grande de développer un réseau de MIOB, mais rappelons aussi qu'un MIOB n'est pas un préposé de l'IOBSP. Il est indépendant.

### **Par quoi commence-t-on ?**

La fiche de dialogue, le document de mise en relation, le recueil des besoins et encore quelques autres appellations, mais le but est bien de recueillir des informations du candidat à l'emprunt et prouver que vous l'avez écouté, entendu, et que vous avez pris en compte ses besoins dans vos préconisations. Bien-sûr, vous devez conserver cela sur un **support durable**.

Abordons une autre irrégularité reprochée : le coût de l'opération de regroupement de crédits.

Ce coût a toujours fait pâli les courtiers spécialistes de l'immobilier, de même que les coûts d'une vente à réméré ont toujours fait pâli les professionnels du regroupement.

Le curseur se place selon les sensibilités de chacun. Les coûts doivent être détaillés, et vous le savez, des phrases types sont venues se glisser dans les publicités en matière de regroupement de crédits détaillant que :

*“la réduction des mensualités s'explique par l'allongement de la durée”,*

ou encore que

*“l'allongement de la durée peut entraîner des coûts supplémentaires.”*



Il n'est pas explicitement dit à l'emprunteur que l'opération de regroupement coûtera dans sa globalité 1,6 voire 2 fois le coût de ce que ces prêts actuels lui auraient coûté. L'emprunteur devra faire ses additions tout seul et on comprend bien pourquoi ! Cependant, il est important de rappeler aussi qu'on ne parle pas du même produit non plus et qu'effectivement, plus la durée d'un emprunt est longue, plus la somme des intérêts payés sera élevée. S'agissant des honoraires et des commissions, ils doivent être portés à la connaissance de l'emprunteur. Les honoraires, bien entendu, la commission, quant à elle, peut-être divulguée sous forme de montant ou de pourcentage du montant de l'emprunt.

Le crédit est devenu une denrée pour certains IOBSP, et dans la logique de cette métaphore, il n'est pas rare de voir un bon primeur vous dire "je vous en ajoute encore une p'tite livre ?" parce qu'il sait que vous aimez ce produit, mais aussi pour ajouter quelques pourcentages à sa marge, évidemment !

Dans le regroupement de crédits, pour des raisons similaires, des professionnels proposent, quand ils n'imposent pas, des "trésoreries de confort" pour "rebondir, et mieux vivre les prochains mois" ou encore "faire un placement dont les intérêts pourront aider à rembourser le prêt de regroupement par anticipation", ou que sais-je encore... Ces pratiques ont des noms : "vente à la boule de neige", par l'image de l'amalgame, et ventes additionnelles. Evidemment ces ventes sont réglementées et la diversification de produits et les ventes additionnelles n'ont jamais fait l'objet d'interdiction. Au contraire, je vous encourage à le faire, mais pas en détournant l'intérêt de l'emprunteur. Lui faire réaliser un placement est une excellente chose quand l'IOBSP a la capacité pour le faire, et quand les frais et honoraires ne gobent pas l'argent placé. Ici, il faut garder à l'esprit qu'on dérape vite vers le conflit d'intérêts.

Ces mauvaises pratiques ont donné lieu à des plaintes et des remontées vers l'ACPR, et par voie de conséquence, l'étau se ressert à chaque fois et lance, hélas, l'opprobre sur toute une profession.

Si je vous dis "un crédit vous engage et doit-être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager" ça vous parle ? Cette édicition, d'ordre impératif, s'appelle la mention pédagogique et figure sur tous vos supports à destination de la clientèle. Elle s'adresse d'abord aux emprunteurs à vous devez aide et assistance dans ses démarches. Vous devez donc vous enquérir de ses capacités de remboursement et surtout attirer son attention particulièrement sur les conséquences d'un non paiement.



Bizarrement, on n'a pas encore obligé les IOBSP à fournir une fiche d'information sur la procédure de surendettement, dernier rempart social, avant la saisie immobilière et l'expulsion ! Car c'est bien de cela qu'il s'agit ! En cas de difficultés de paiement, et d'incidents de paiement, l'emprunteur doit réagir, et vite ! Il doit se prémunir, demander un délai de grâce.

L'information de l'IOBSP envers l'emprunteur ne s'arrête pas ici, et bien entendu, il est de bonne pratique d'organiser un rendez-vous avec ce dernier pour lui exposer les caractéristiques du prêt proposé par la banque.

Je n'ai jamais compris pourquoi les banques ne généralisent pas l'envoi des offres chez l'IOBSP, surtout dans le cas d'un MNE, qui est mandaté par une banque. Dans le cas d'un courtier, il représente son client, il devrait alors aussi recevoir l'offre en direct et non pas une simple copie.

Si par exemple, le client est un investisseur qui passe sa vie en croisière, il a bien mandaté un IOBSP pour réaliser des opérations, sans aller bien entendu jusqu'à l'acceptation de l'offre et nous en sommes encore très loin.

Pour l'heure, les caractéristiques du prêt étant envoyées par la banque au client, c'est donc à la banque de rendre ses documents plus lisibles et plus intelligibles pour que le client soit bien informé.

On a toujours cette impression dans ce métier que l'IOBSP est un maillon qui peut sauter jusqu'à la dernière minute, et vous savez bien que cela se produit, hélas. Parfois un notaire refuse de régler les honoraires, parfois c'est le client qui refuse de payer les honoraires ou qui impose une réduction de prix, ou c'est encore la banque qui, au moment d'éditer l'offre, propose au candidat à l'emprunt de passer en direct. Si le circuit était déjà établi, sans détour possible, il y aurait moins de carences dans l'information du client et la bonne réalisation des obligations. Autrement dit, tout ne peut pas reposer sur l'IOBSP si le cadre légal n'est pas mieux défini.

Une phrase a attiré mon attention, dans ce communiqué de presse, s'agissant des frais générés par une opération de regroupement de crédits. L'ACPR pense que l'emprunteur pourrait financer ces frais par son épargne. Vous allez trouver quelques exemples très rares et très épars de clients en état de malendettement, voire au seuil de la cessation de remboursements et qui ont encore quelques 3 ou 4 000 € sur un compte épargne. Mais quand on a exercé ce métier, on sait que les clients n'ont plus d'épargne, sinon la situation ne serait pas urgente. Pire encore, le conseiller clientèle de la banque a proposé à ces clients un crédit renouvelable pour tenter de s'en sortir et faire face aux échéances ; ce qui nous amène à cette formule itérative de remboursements de crédits à crédit. C'est la réalité de cette population. Donc il me paraît dur d'écrire que certains IOBSP ne regardent pas si le candidat à une opération de regroupement de crédits ne pourrait pas s'acquitter des frais en utilisant son épargne. En revanche, pour un rachat de crédit (immobilier dans la plupart des cas), il n'est pas rare et même facilitateur pour le professionnel de financer les frais de l'opération par son épargne.

Il est important de suivre la réglementation et de respecter des bonnes pratiques en matière de distribution de crédits. Il est rageant de devoir s'autolimiter face à certaines autres pratiques. Mais...on roule à 130 km/h sur autoroute, et on ne se gare pas sur une place réservée aux personnes en situation de handicap...

Il faut des normes pour pérenniser nos activités.



Jérôme CUSANNO  
Directeur de l'IEPB

# Conjoncture du crédit à court et moyen terme.



*Pour vous informer et tenter de trouver des pistes pour un redémarrage d'activité, M. Leprince, Président du Directoire du CFCAL-Banque, m'a fait l'honneur de répondre à quelques questions.*



**François LEPRINCE**  
Président du directoire du CFCAL-Banque.

Actuaire de formation, précédemment Responsable de l'Ingénierie et de la Communication Financière chez Crédit Mutuel Arkéa, François Leprince est à la tête du CFCAL depuis environ 2 ans où il a découvert le regroupement de crédits.

**“Je suis arrivé sur une période qui n'était pas la plus aisée pour la profession” avoue-t-il.**

Le CFCAL est leader du regroupement de crédits ces dernières années. De 2010 à 2021, le CFCAL réalisait beaucoup d'opérations de regroupement de crédits avec une part majoritaire de prêt immobilier, qu'on appelle encore dans notre jargon, le LS2.

Il s'agissait de personnes qui, pour partie, souhaitent renégocier leur prêt immobilier et en profitaient pour réaliser une opération de consolidation des quelques crédits à la consommation ou renouvelables qu'ils détenaient.

En 2010, le marché intermédié était de 2 milliards d'euros de production de crédits, tandis qu'en 2022, on était plutôt à 4 voire 4,5 milliards d'euros. C'est une très forte progression et la preuve que l'intermédiation de crédits en matière de regroupement était bien présente.

Dans les années 2000, le CFCAL proposait des produits de regroupement de crédits, puis des solutions pour des dossiers très dégradés et même des clients fichés. Le CFCAL a toujours été pionnier dans la proposition de solution aux ménages, ajoute-t-il.

Parce que les contrôles allaient être alourdis, il fallait que la population des IOBSP se professionnalise, le CFCAL les a incité à se regrouper en créant des groupements ou en devenant MIOB de structures plus grosses.

La production de crédits étant mutualisée, elle était importante et cela a amené à mettre en œuvre des surcommissions en

fonction de l'atteinte de certains critères et notamment de volumes de production. Ces surcommissions ont joué en faveur de ces regroupements d'IOBSP.

“Ma première décision en arrivant à la tête du CFCAL a été d'arrêter les commissions au volume.”



Y a-t-il un impact des normes du HCSF dans la production de crédit du CFCAL ?

Non, le regroupement de crédits hypothécaire est très majoritairement exclu des contraintes du HCSF, rappelle François Leprince. Nous avons donc une capacité à être sur le marché avec davantage de latitudes. Pour preuve, le CFCAL vient de relancer en octobre le regroupement de crédits hypothécaire jusqu'à 35 ans pour accompagner la reprise de la production de crédits, lance-t-il.

François Leprince explique que le marché du regroupement de prêts de type LS2 a été très sinistré depuis 18 mois, puisque la grande majorité des clients qui renégociaient leur prêt immobilier n'avait plus lieu. Le stock des prêts immobiliers pouvant être repris est aujourd'hui autour de 1,5% de taux débiteur, et la reprise se ferait autour de 4 à 5% de taux débiteur.

## **Quand se fera cette reprise tant attendue ?**

"ça va redémarrer, mais pas dans les proportions que l'on l'a connues."

Selon lui, dans quelques mois, nous allons rencontrer des personnes qui n'ont plus le choix notamment du fait des conséquences de l'inflation. Il faudra donc leur trouver des solutions pour les accompagner et rétablir leur solvabilité, explique-t-il. Cependant pour François Leprince, la reprise sera progressive.

## **Cette réouverture du crédit hypothécaire sur une durée de 35 ans sera un coup de pouce aux ménages avec un ratio hypothécaire à 85% maximum.**

En revanche s'agissant des prêts LS2 (renégociation de crédit immobilier), selon lui, il n'y aura pas de reprise de production avant 3 voire 4 ans pour retrouver les mêmes niveaux d'avant la crise.

S'agissant des prêts de regroupement de crédits à la consommation uniquement (LCC et ex-LS1) François Leprince dit faire 2 constats :

1° Le CFCAL est resté totalement ouvert et sa production de LCC est restée stable en 2023 par rapport aux années précédentes.

2° Au moment où les ménages vont avoir des soucis de trésorerie avec l'inflation, le prix de l'énergie, etc... les ménages vont tenter de conserver leur prêt immobilier à taux bas, et feront une consolidation de leurs prêts à la consommation. Même s'il y a eu des apports législatifs, et que la conséquence s'est traduite par une baisse de la part des crédits à la consommation et des découverts en France, pour autant, il reste un stock de crédits à la consommation et nous savons qu'un certain nombre de nos compatriotes contractent des crédits à la consommation pour s'en sortir, détaille-t-il. Ils auront bientôt besoin d'une solution. La difficulté reposera dans la manière de trouver et d'identifier ces clients notamment au cours de l'année 2024.

Le CFCAL a toujours pris des risques maîtrisés, mais cela a toujours été sa position sur le marché, explique-t-il. Pour preuve, ajoute-t-il, le CFCAL propose du LCC sur 25 ans en hypothécaire, avec un calibrage des normes pour permettre aux IOBSP de pouvoir distribuer ce produit et de trouver un équilibre à sa commercialisation (avec le commissionnement et les honoraires perçus).

## **Dans le cas de clients qui peuvent conserver leur prêt immobilier et ne veulent regrouper que leurs crédits à la consommation, que se passerait-il si l'IOBSP proposait un regroupement total ?**

François Leprince rappelle que le CFCAL a toujours été très vigilant sur le devoir de conseil et que des procédures internes sont systématiquement appliquées pour s'assurer de l'intérêt du client final et donc de l'opportunité de l'opération.

Dans un segment du regroupement de crédit hypothécaire en forte contraction, François Leprince explique que le CFCAL n'a pas d'autre choix que d'être plus présent sur le segment du regroupement sans garantie. Étant le 1er acteur du regroupement de crédits, il est normal d'être également présent sur le regroupement de crédits sans garantie. On y est et on va y rester, dit-t-il. Il ajoute que progressivement, le CFCAL va amplifier sa progression de crédits pour la fin de l'année et davantage en

2024 sur ce segment sans garantie. Pour autant, ça ne sera pas une solution pour tout le monde et le risque va revenir.

Je profite de cet entretien pour demander à François Leprince sa position sur les assurances emprunteur.

### **"C'est un sujet important pour les banques car protecteur et rémunérateur" déclare-t'il**

Pour les banques spécialisées, il y a 2 positions :

1° l'assurance est majoritairement facultative en hypothécaire, mais des offres d'assurance emprunteur sont proposées et mises en avant par les établissements bancaires, détaille-t-il. Mais si l'IOBSP propose une assurance emprunteur en délégation, elle est bien évidemment acceptée, ajoute-t-il.

2° sur le regroupement de crédits à la consommation, l'assurance emprunteur est en règle générale obligatoire. C'est une pratique pour compenser l'absence de garantie, explique-t-il.

Pour terminer, j'ai demandé à François Leprince s'il avait un conseil à donner aux IOBSP :

### **"travailler avec le CFCAL, c'est une évidence !"**

dit-il avec un large sourire.

Plus sérieusement, ajoute-t-il, l'environnement reste compliqué, mais il est important que les IOBSP en regroupement de crédits puissent mieux identifier les clients ayant besoin d'une solution de consolidation, et le second conseil est de diversifier leurs activités.

Le CFCAL a d'ailleurs lancé en début 2023, poursuit-il, une offre de compte à terme pour les personnes morales, et a proposé à son réseau d'IOBSP de distribuer ce type d'épargne. Il annonce que l'ambition est de viser également les personnes physiques.

### **Dans les prochaines semaines, le CFCAL lancera les comptes à terme et les livrets pour les particuliers.**

Diversifier est devenu indispensable, conseille-t-il.

Selon François Leprince, le marché du prêt immobilier est beaucoup plus bloqué, et le redémarrage sera plus lent. La diversification est donc inévitable, dit-il.

### **"Les courtiers en prêt immobilier devront aller chercher d'autres cibles de clientèle ou développer d'autres produits."**

Pour conclure, François Leprince me dit que la culture du CFCAL c'est d'être partenaire des IOBSP. Nous n'avons pas modifié nos modes de rémunération depuis 3 ans, à la différence d'autres fournisseurs, explique-t-il, et il espère que les IOBSP l'auront relevé.

Depuis septembre, le CFCAL a des capacités de développement qu'il faut saisir et qui doivent permettre d'accompagner la reprise des tous les IOBSP, rappelle-t-il.



## **François LEPRINCE**

**Président du directoire du CFCAL-Banque.**

*Propos recueillis le mardi 3 octobre 2023.*



---

# Dénigrement et les autres actes de concurrence déloyale :

---

*Que faire face à des concurrents peu scrupuleux ?*



Etes-vous victime de dénigrement ou d'autres actes de concurrence déloyale de la part des professionnels de l'intermédiation bancaire peu scrupuleux ?

Dans ce numéro de l'IOBETTE, je vais vous présenter les armes mises à votre disposition par la loi pour vous protéger.

En effet, la loi interdit aux entreprises d'utiliser des pratiques déloyales dans le but de nuire à un concurrent. Ces pratiques sont variées. A titre d'exemple on peut citer ici le détournement de la clientèle ou des collaborateurs d'un concurrent ou encore le dénigrement.

Je vous propose une analyse plus détaillée ci-après :

Le dénigrement commercial consiste, selon la jurisprudence de la Cour de cassation,

à jeter le discrédit sur un concurrent. On peut donc parler de dénigrement lorsque les informations de nature malveillante ont été diffusées sur un concurrent pour en tirer profit. En cas de dénigrement, la victime doit pouvoir être nécessairement identifiée ou identifiable par sa clientèle.

*Le dénigrement ne doit toutefois pas être confondu avec la diffamation qui consiste plutôt à porter atteinte à l'honneur et à la considération d'une personne.*

A titre d'exemple, la jurisprudence précitée de la Cour de cassation considère que la publication dans un journal d'un article intitulé « Accusation d'arnaques aux connexions »

repris sur un site internet, dans lequel son auteur s'explique sur les agissements faisant l'objet de sa plainte pénale, accompagnés des imputations portant sur des faits constitutifs des infractions pénales, relève plutôt de la diffamation.

---

2Cass. Com. 29.9.2018, n°17-15.502 F-D  
3Cass. Com. 19.6.2001, n°99-15.870.

4L'art. 29 de la loi du 27 juillet 1981 : « Toute allégation ou imputation d'un fait qui porte atteinte à l'honneur ou à la considération de la personne ou du corps auquel le fait est imputé est une diffamation. La publication directe ou par voie de reproduction de cette allégation ou de cette imputation est punissable, même si elle est faite sous forme dubitative ou si elle vise une personne ou un corps, non expressément nommés, mais dont l'identification est rendue possible par les termes des discours, cris, menaces, écrits ou imprimés, placards ou affiches incriminés.

Toute expression outrageante, termes de mépris ou injektive qui ne renferme l'imputation d'aucun fait est une injure. »

Dès lors, lorsque les fausses appréciations visent une personne physique ou morale, mais ne concernent pas ses produits ou ses services, de telles appréciations peuvent être plutôt qualifiées de diffamation.

En revanche, si le discrédit porte sur les produits ou services d'un concurrent, on parle plutôt du dénigrement.

Autre acte de concurrence déloyale : le détournement de la clientèle. Il s'agit des actes de démarchage de la clientèle d'un concurrent, accompagnés de procédés déloyaux. A titre d'exemple : la mise en place d'une action concertée pour s'approprier la clientèle d'un concurrent, le démarchage accompagné de manœuvres visant à semer la confusion dans l'esprit des clients ou une annonce mensongère, faite dans le but de détourner la clientèle d'un concurrent.

Enfin, la loi sanctionne également le détournement des collaborateurs lorsque ces derniers ont été soumis à une clause de non-concurrence (dont l'existence ne pouvait pas être ignorée par le nouvel employeur)

ou lorsqu'il s'agit du débauchage des collaborateurs, non soumis à une clause de non-concurrence, mais qui s'accompagne des manœuvres déloyales dans le but de désorganiser un concurrent.

L'ensemble des actes décrits ci-dessus sont communément appelés les actes de concurrence déloyale..

### **Ces actes entraînent la responsabilité délictuelle de leurs auteurs**

qui s'exposent à devoir payer des dommages et intérêts pour les différents préjudices subis par leurs victimes (la perte du chiffre d'affaires, le préjudice moral, le préjudice financier, etc.)

Dans le cadre de l'action en concurrence déloyale, la victime doit prouver les conditions suivantes :

- une faute de l'auteur des actes de concurrence déloyale,
- l'existence de son préjudice
- un lien de causalité entre cette faute et le préjudice subi.

Il arrive fréquemment que les victimes des actes de concurrence déloyale ne disposent que d'un faisceau d'indices concordants pointant vers les actes probables de concurrence déloyale. Dans ce cas, et afin de disposer davantage de preuves pour tenter une action en justice, les victimes de tels actes peuvent solliciter auprès du Président de la juridiction compétente une autorisation pour faire

pratiquer par un commissaire de justice (anciennement dénommé l'huissier de justice) des mesures d'instruction in futurum.

Concrètement, muni d'une autorisation judiciaire, un commissaire de justice se déplace dans les locaux de l'auteur présumé des actes de concurrence déloyale afin de recueillir physiquement toutes les preuves de tels actes (les documents, les fichiers, les fichiers informatiques, les e-mails, les sms, les échanges Whatsapp, etc).

De plus, une telle autorisation judiciaire est délivrée de manière non-contradictoire. Autrement dit, sans la présence de l'auteur des actes de concurrence déloyale. Toutefois, après la saisie des preuves de concurrence déloyale, la personne, dans les locaux de laquelle la saisie a été pratiquée, peut solliciter la rétractation de l'autorisation judiciaire en question. Pendant toute la durée de cette contestation, les preuves saisies sont séquestrées chez le commissaire de justice.

**Dès lors, face à des pratiques peu scrupuleuses de vos concurrents, les professionnels de l'intermédiation bancaire disposent des moyens nécessaires pour éviter que de telles pratiques restent impunies.**

## *Points d'attention, en pratique pour l'IOBSP :*

- Déterminer si vous êtes victime d'un dénigrement ou de diffamation ;
- Déterminer si vous êtes victime d'autres actes de concurrence déloyale de la part de concurrents peu scrupuleux,
- Réunir les preuves ou le début des preuves de tels actes de concurrence déloyale,
- Intenter une action en justice pour obtenir la réparation du préjudice subi,
- Précéder éventuellement à une telle action judiciaire par la demande d'autorisation judiciaire dans le but de recueillir les preuves de concurrence déloyale par un commissaire de justice.

- Article 145 du Code de procédure civile (mesure d'instruction in futurum)
- Article 1240 et s. du Code civil (la responsabilité délictuelle)
- Article 29 de la loi du 27 juillet 1981.



Maître Katarzyna HOCQUERELLE

Avocat, vous accompagne dans les problématiques juridiques de votre activité économique.

([www.avocatlegal.com](http://www.avocatlegal.com))





# Nouvelle formation : Débuter avec le Financement des Professionnels volume 2

Au cœur de l'univers passionnant des Intermédiaires en Opérations de Banque et Services de Paiement (IOBSP), l'apprentissage continu est essentiel pour rester à la pointe du secteur. C'est avec un grand enthousiasme que nous annonçons le lancement du Volume 2 de notre formation "Débuter avec le Financement des Professionnels", une expérience de 7 heures conçue pour renforcer votre expertise et vous préparer à relever les défis complexes du monde du financement professionnel.

Voici un Aperçu du Volume 2 "Débuter avec le Financement des Professionnels" :

Approfondissement des critères de choix de la structure de financement : dans le Volume 2, nous plongeons dans les critères cruciaux qui guident le choix de la structure de financement la plus adaptée aux besoins de l'entreprise. Vous apprendrez à évaluer les avantages et les inconvénients des différentes options, notamment les prêts bancaires, le capital-investissement, et les financements participatifs. Cette compréhension approfondie sera essentielle pour conseiller vos futurs clients de manière éclairée.

Analyse approfondie de la structure de financement : l'analyse de la structure de financement est une étape fondamentale pour évaluer la stabilité financière d'une entreprise. Ce module vous montrera comment décortiquer la structure de financement d'une entreprise, en identifiant ses forces et ses faiblesses. Vous acquerez les compétences nécessaires pour élaborer des recommandations stratégiques visant à optimiser la gestion financière de vos clients.

Exploration des différentes sources de financement : le financement d'entreprise offre une multitude de chemins, chacun avec ses propres avantages et inconvénients. Notre formation examine en détail les diverses sources de financement, telles que les prêts traditionnels, le financement par emprunt, le capital-risque, et bien d'autres. Vous apprendrez à guider vos clients vers les options les mieux adaptées à leurs besoins spécifiques.

En plus de ces précieux enseignements, L'IEPB propose une multitude d'autres thèmes passionnants pour la formation des IOBSP de 7h. Des sujets allant de la Loi de Finance 2023 aux risques opérationnels et de conformité pour les IOBSP en passant par le RGPD et la formation LCBFT, sont disponibles. Cette variété permet aux professionnels en devenir de se spécialiser et de rester au fait des derniers développements dans leur domaine.

Pour plus de choix : <https://www.iepb.eu/formation-de-7h-iobsp-2023/>

L'IEPB s'affirme comme un pionnier dans la sphère de la formation pour les professionnels en Intermédiation en Opérations de Banque et Services de Paiement (IOBSP) ainsi que pour les Intermédiaires en Assurance (IAS). Notre réputation repose sur notre capacité à fournir des connaissances approfondies, et notre réactivité.

En associant cette expertise pointue à une large gamme de thèmes de formation IOBSP de 7h, nous préparons méticuleusement nos apprenants à prospérer au sein de l'industrie de courtage en constante évolution.



Formation annuelle IOBSP 7h

**Débuter dans le financement  
des professionnels**

**Vol. 2**

2023

IEPB  
planifier un tournant à votre vie

Qualopi  
processus certifié  
REPUBLIQUE FRANÇAISE

# Nouveau Service : l'IEPB est sur WhatsApp !

Notre engagement envers nos clients est l'amélioration continue de vos compétences et de vos connaissances dans le domaine de la conformité et de la réglementation, et cela nous pousse à innover constamment pour répondre à vos besoins. C'est pourquoi nous lançons aujourd'hui notre tout nouveau service de communication pour répondre à vos demandes : les messages écrits avec **WhatsApp**.

Accès immédiat à des experts, profs et assistance administrative :

Que vous soyez un IOBSP, un IAS, ou simplement intéressé par ces domaines d'activité, notre équipe est à portée de main par simple message pour des questions sur votre conformité, vos formations, vos attestations ou votre prise en charge.

## Comment ça marche ?

C'est simple ! Comme pour vos contacts habituels, ajoutez notre numéro **WhatsApp** à vos contacts : 07 44 75 50 08.

**Envoyez-nous un message** avec votre question ou préoccupation en matière de conformité ou de réglementation. Notre équipe se fera un plaisir de vous répondre et de vous fournir les informations demandées.

*Ce numéro ne sert pas à nous appeler en revanche ; whatsapp, ce sont des messages.*

### **Votre Partenaire pour la conformité et la réussite !**

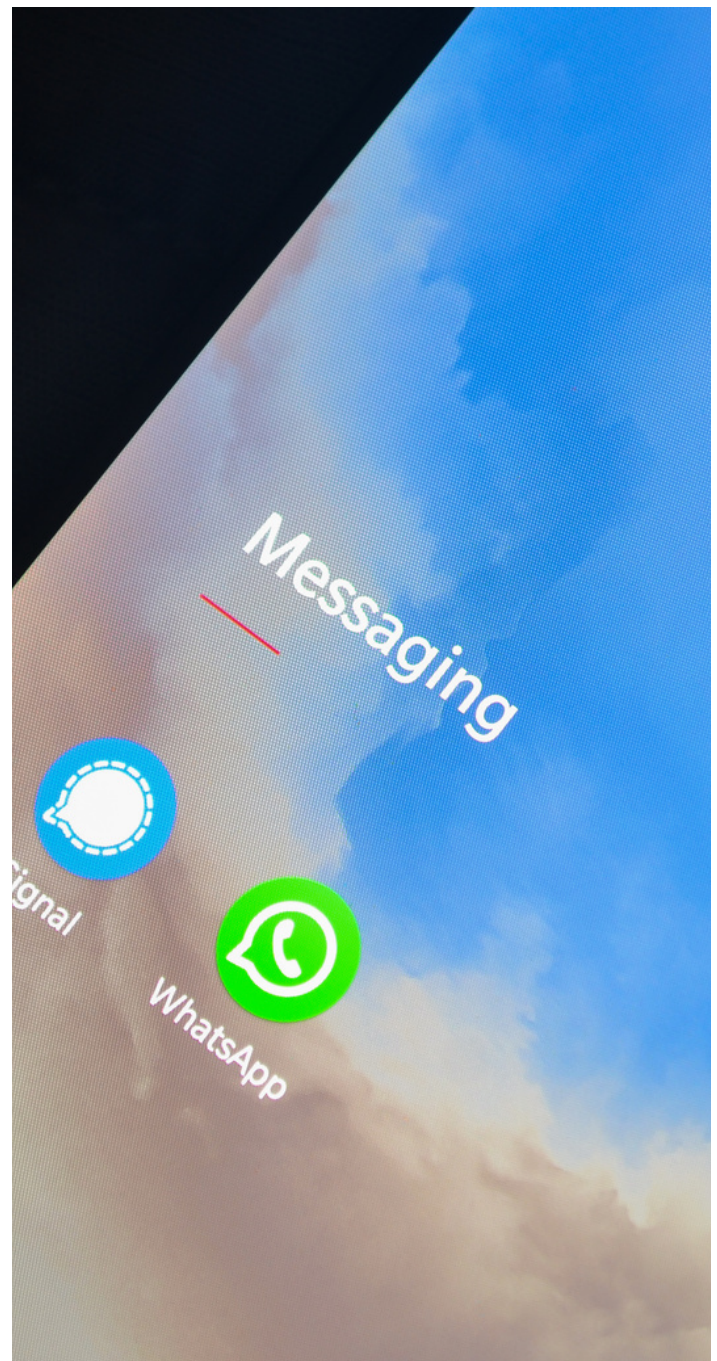
Notre engagement est de devenir votre partenaire de confiance pour vous accompagner dans la réalisation de vos objectifs de conformité et de bonnes pratiques. Notre tout nouveau service de consultation instantanée sur WhatsApp, qui répond à toutes vos demandes administratives et assure un suivi après la fin de vos formations, est une évolution naturelle de cet engagement. Il est conçu pour vous offrir un soutien encore plus personnalisé et facilement accessible, renforçant ainsi notre partenariat avec vous.

N'oubliez pas d'ajouter notre numéro WhatsApp dans vos contacts dès maintenant et commencez à profiter de ce service gratuit dès aujourd'hui.

**07 44 75 50 08**

**Yassine BORDA**

Responsable du Pôle Formation de l'IEPB



# En Bref...

- **UIC - ANACOFI, c'est fini.** L'UIC a claqué la porte de l'ANACOFI après des promesses non tenues.
- **Le Salon du Crédit :** Mardi 24 octobre 2023 - Paris, Espace Charenton - Métro 8 - Porte de Charenton.
- **Convention de l'AFIB :** Jeudi 26 octobre - Groupama STADIUM de Lyon - 10 avenue Simone Veil 69150 Decines Charpieu.
- **Y-aura-t'il une huitième association agréée par l'ACPR ?** Attendons le 12 octobre pour le savoir.
- **Regroupement de crédits hypothécaire jusqu'à 35 ans :** CFCAL-Banque

## Vos contacts :



**Jérôme CUSANNO**  
[www.iepb.eu](http://www.iepb.eu)  
[contact@iepb.eu](mailto:contact@iepb.eu)  
0972 50 05 29



**François LEPRINCE**  
[www.cfc-al-banque.fr](http://www.cfc-al-banque.fr)  
[francois.leprince@arkea.com](mailto:francois.leprince@arkea.com)



**Maître Katarzyna HOCQUERELLE**  
[www.avocatlegal.com](http://www.avocatlegal.com)  
[contact@avocatel.com](mailto:contact@avocatel.com)  
01 39 02 37 74



**Dominique TREMINTIN**  
[www.specialisteducredit.com](http://www.specialisteducredit.com)  
[cabinet.tremintin@gmail.com](mailto:cabinet.tremintin@gmail.com)  
06 07 88 86 72

*Specialiste  
du crédit*

# Fiche technique n°5 : le médiateur

Art.L 611-1 et suivants du code la consommation.

Obligatoire pour tous :  
Règlement alternatif  
des litiges

**Pour ?**

Régler un litige entre client et un IOBSP en dehors des tribunaux.



**1er oct.23** : obligatoire pour **le client et l'IOBSP** pour les litiges inférieurs à 5 000 €

Si litige > à 5 000 € le client peut :

Saisir le tribunal

Saisir le médiateur

1

Le client doit avoir tenté une réclamation écrite restée infructueuse.

2

Délai d'un an maximum après la réclamation.

3

Pas de procédure de médiation ou judiciaire déjà engagée

# Les obligations de l'IOBSP

## Choisir un médiateur

En général celui de l'association professionnelle à laquelle vous adhérez

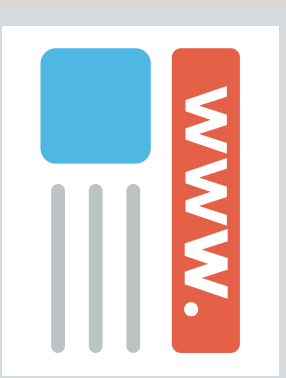
Celui du groupement auquel vous appartenez

Le médiateur interne à votre entreprise

## Mentionner

**Nom, adresse et site du médiateur**

**Le site du médiateur européen**



## SANCTIONS

**3 000 € pour un entrepreneur individuel  
et 15 000 € pour une société.**



Médiation gratuite pour le consommateur.  
Avocat optionnel et payant

**Conseil : contrat de  
Protection juridique**