Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit

Instruments juridiques de l'OCDE

OCDE
DES POLITIQUES MEILLEURES POUR UNE VIE MEILLEURE

Ce document est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Il reproduit un instrument juridique de l'OCDE et peut contenir des informations complémentaires. Les opinions ou arguments exprimés dans ces informations complémentaires ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays Membres de l'OCDE.

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Pour accéder aux textes officiels à jour des instruments juridiques de l'OCDE, ainsi qu'aux informations s'y rapportant, veuillez consulter le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE http://legalinstruments.oecd.org.

Merci de citer cet ouvrage comme suit :
OCDE, *Recommandation du Conseil sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit*, OECD/LEGAL/0370

Collection : Instruments juridiques de l'OCDE

© OECD 2025

Ce document est mis à disposition à titre gratuit. Il peut être reproduit et distribué gratuitement sans autorisation préalable à condition qu'il ne soit modifié d'aucune façon. Il ne peut être vendu.

Ce document est disponible dans les deux langues officielles de l'OCDE (anglais et français). Il peut être traduit dans d'autres langues à condition que la traduction comporte la mention "traduction non officielle" et qu'elle inclut l'avertissement suivant : *"Cette traduction a été préparée par [NOM DE L'AUTEUR DE LA TRADUCTION] à des fins d'information seulement et son exactitude ne peut être garantie par l'OCDE. Les seules versions officielles sont les textes anglais et français disponibles sur le site Internet de l'OCDE http://legalinstruments.oecd.org"*

Informations Générales

La Recommandation sur les bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit (Bonnes pratiques) a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 25 mai 2009 sur proposition du Comité des assurances et des pensions privées. Les Bonnes pratiques contiennent des orientations internationales flexibles, solides, mais non contraignantes, à l'intention des pouvoirs publics et des institutions publiques et privées concernées cherchant à mettre au point des programmes de sensibilisation et d'éducation financières dans le domaine du crédit. Ces bonnes pratiques ont été élaborées dans le cadre du Projet de l'OCDE relatif à l'éducation financière, engagé en 2003, et complètent la Recommandation du Conseil de 2005 sur les Principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières. La Recommandation a été abrogée le 29 octobre 2020.

LE CONSEIL,

VU l'article 5 b) de la Convention de l'Organisation de coopération et de développement économiques du 14 décembre 1960 ;

VU la Recommandation du Conseil sur les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières [C(2005)55/REV1] dans laquelle le Conseil invite le Comité des marchés financiers et le Comité des assurances et des pensions privées à identifier d'autres bonnes pratiques, entre autres, dans les domaines de l'éducation à la finance ;

CONSIDÉRANT que la présente Recommandation complète la Recommandation du Conseil sur les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières [C(2005)55/REV1] dans le cadre du projet global sur l'éducation financière ;

CONSIDÉRANT que l'innovation sur le marché du crédit a apporté de nouveaux avantages et de nouvelles opportunités pour les consommateurs, mais a aussi entraîné un accroissement des risques pour les consommateurs qui éprouvent plus de difficultés à évaluer les solutions de crédit ou à comprendre les conditions contractuelles des produits de crédit plus complexes ;

CONSIDÉRANT que les consommateurs présentent souvent une culture financière médiocre, manquent de connaissance des produits de crédit et tendent à surestimer leurs compétences et connaissances financières ;

CONSIDÉRANT les conséquences potentiellement dévastatrices de décisions mauvaises ou mal avisées en matière de crédit, en particulier lorsqu'il s'agit de prêts hypothécaires ;

CONSIDÉRANT qu'un effort de sensibilisation des consommateurs à une utilisation responsable du crédit faciliterait l'accès dans des conditions abordables aux services financiers, améliorerait le bien-être personnel, favoriserait l'intégration économique et sociale et contribuerait à la bonne santé, à l'efficience et à la compétitivité des marchés du crédit ;

CONSIDÉRANT l'importance de la culture financière en tant que complément nécessaire à un dispositif judicieux de protection du consommateur ainsi que de réglementation et de contrôle des marchés financiers ;

CONSIDÉRANT que les gouvernements et les institutions publiques et privées concernées des pays Membres et non membres de l'OCDE peuvent tirer parti d'orientations internationales sur l'éducation financière en matière de crédit ;

CONSIDÉRANT que la mise en œuvre des Bonnes pratiques énoncées en Annexe à la présente Recommandation devra tenir compte, en fonction des spécificités nationales, des besoins différents de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit, des initiatives déjà prises, des parties prenantes associées au processus de sensibilisation et d'éducation aux questions financières et des dispositifs de réglementation et de contrôle en place ;

Sur proposition du Comité des marchés financiers et du Comité des assurances et des pensions privées ;

I. RECOMMANDE que les pays Membres favorisent la sensibilisation et l'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit et que, à cet égard, les gouvernements et les institutions publiques et privées concernées tiennent dûment compte des Bonnes pratiques de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit qui sont énoncées en Annexe à cette Recommandation et dont elles font partie intégrante et qu'ils appliquent ces Bonnes pratiques.

II. INVITE les pays Membres à diffuser ces Bonnes pratiques auprès des institutions des secteurs public et privé concernées par la sensibilisation et l'éducation aux questions financières et par les questions relatives au crédit.

III. **INVITE** les non membres à tenir dûment compte de cette Recommandation et à diffuser ces Bonnes pratiques auprès des institutions des secteurs public et privé concernées par la sensibilisation et l'éducation aux questions financières et par les questions relatives au crédit.

IV. **CHARGE** le Comité des marchés financiers et le Comité des assurances et des pensions privées d'échanger des informations sur les progrès et les expériences concernant la mise en œuvre de cette Recommandation, d'examiner ces informations et de faire rapport au Conseil en tant que de besoin.

ANNEXE

BONNES PRATIQUES DE SENSIBILISATION ET D'ÉDUCATION AUX QUESTIONS FINANCIÈRES DANS LE DOMAINE DU CRÉDIT

I. Rappel

1. Dans le domaine du crédit, l'effort d'éducation relève des défis particuliers liés d'une part à la nécessité de mieux sensibiliser les particuliers à leurs droits et devoirs en tant qu'emprunteurs et aux conditions contractuelles des produits de crédit qu'ils détiennent et, d'autre part, à l'utilité pour les particuliers d'acquérir les compétences et d'adopter les comportements convenables qui leur permettront de prendre des décisions judicieuses en matière de crédit en dépit de la complexité et de la diversité des produits, ainsi que de l'hétérogénéité des fournisseurs de crédit, des intermédiaires et des circuits de distribution.

2. Dans ce contexte, les propositions de bonnes pratiques proposées ici ont été élaborées dans le cadre du projet plus général sur l'éducation financière. À ce titre, elles viennent compléter les principes et bonnes pratiques à l'intention de l'ensemble du secteur financier qui ont déjà été approuvées par le Conseil [C(2005)55/REV1]. Ces principes généraux s'appliquent pleinement aux questions relatives au crédit. L'objectif de ces bonnes pratiques est donc de traiter certaines questions spécifiques au crédit et aux intervenants concernés et à mettre en évidence les bonnes pratiques susceptibles d'améliorer la sensibilisation et l'éducation des consommateurs dans le domaine du crédit[1].

II. Éducation financière et crédit : cadre, définition et objectifs

3. Tout en tenant compte des situations nationales, il convient d'encourager l'éducation financière de façon générale, et de favoriser la culture financière des consommateurs dans le domaine du crédit. Cette démarche devrait s'inscrire dans le cadre d'efforts plus vastes d'éducation financière ou recourir à des programmes distincts. Ces programmes d'éducation devraient être mis en œuvre de façon cohérente et transparente entre les principales parties prenantes, et ce, aussi tôt que possible dans la vie d'une personne (par exemple, dans le cadre des programmes scolaires) et tenir compte des principaux moments propices à un enseignement dans sa vie (par exemple, l'entrée dans la vie active, l'achat d'une maison, un mariage ou la naissance d'un enfant, etc.).

4. Dans ce contexte, l'éducation financière aux questions relatives au crédit devrait permettre aux individus :

- de développer la connaissance, la compréhension, les compétences et la confiance nécessaires pour bien mesurer et comprendre leurs droits et devoirs en tant qu'emprunteurs et les diverses solutions de crédit qui leur sont offertes ;
- de savoir où trouver des informations importantes, des conseils objectifs ou une aide, si nécessaire ;
- de prendre des décisions en connaissance de cause sur la façon de se protéger et de protéger leurs proches, d'adopter un comportement proactif et responsable en ce qui concerne leurs crédits ;
- d'acquérir les aptitudes élémentaires à la planification financière en ce qui concerne leurs crédits, en tenant compte des revenus dont ils pourront disposer à l'avenir et des changements qui interviennent dans le cycle de leur vie ;
- de comprendre les conséquences de choix, de décisions et de comportements erronés en matière de crédit[2].

5. L'éducation aux questions relatives au crédit devrait s'inscrire dans le cadre plus général de réglementation et de contrôle et être considérée comme un instrument permettant de renforcer la croissance et le bien-être économiques et sociaux en s'appuyant sur des marchés fiables, transparents, efficients et concurrentiels parallèlement à la réglementation prudentielle, au contrôle des comportements sur le marché et à la protection des consommateurs. L'éducation aux questions relatives au crédit n'est pas un substitut, mais plutôt un complément des dispositifs de contrôle

prudentiel et de réglementation des comportements. En effet, la surveillance réglementaire et les mesures d'exécution sont nécessaires dans le secteur du crédit pour s'assurer que les institutions et les intermédiaires procèdent aux vérifications d'usage lors du processus de souscription, que les informations convenables soient communiquées « en langage clair »[3] aux consommateurs et que leurs droits soient protégés, favorisant ainsi la symétrie de l'information et l'efficience du marché.

III. Rôles et responsabilités des principales parties prenantes dans l'amélioration de la sensibilité du public aux questions relatives au crédit et dans sa capacité à les maîtriser

A. Le rôle de l'OCDE

6. A travers les travaux menés dans le cadre du Comité des marchés financiers et du Comité des assurances et des pensions privées, les pays de l'OCDE sont invités à suivre en permanence les évolutions sur les marchés du crédit et à évaluer l'utilité des dispositifs d'éducation financière et de règlementation qui sont en place pour informer et protéger les usagers du crédit.

7. Dans le cadre de ce processus permanent d'examen et d'évaluation, l'OCDE devrait identifier des bonnes pratiques et formuler des lignes directrices, des principes et des normes et méthodologies harmonisées pour étayer la formulation de l'action des pouvoirs publics, pour assister l'élaboration d'initiatives visant à améliorer la protection et la sensibilisation des usagers du crédit et pour contribuer à l'évaluation des programmes et à la mesure des niveaux de culture financière au fil du temps.

8. Par l'organisation de conférences et la formation de réseaux d'experts ou d'autres forums analogues, l'OCDE devrait promouvoir la coopération et le dialogue à l'échelle internationale qui permettront aux parties concernées par la protection et l'éducation des usagers du crédit de se rencontrer et d'avoir des échanges de façon régulière.

B. Action des pouvoirs publics – Rôle des gouvernements et des autres autorités

9. Il convient que la mission d'action publique de sensibilisation et d'éducation aux questions financières dans le domaine du crédit soit attribuée aux échelons supérieurs de l'administration publique, de préférence à une agence spécialisée. Ce mandat devrait être clair, explicite et transparent pour le public et s'accompagner d'un financement convenable pour assurer la viabilité du programme ainsi que d'une stratégie et d'une planification de long terme.

10. Les pouvoirs publics devraient veiller à ce que les particuliers soient convenablement formés aussi tôt que possible au cours de leur vie – y compris dans le cadre des programmes scolaires – pour être bien informés, capables et responsables dans l'utilisation qu'ils font des produits de crédit.

11. Toute mesure officielle de promotion de l'accumulation d'actifs par le biais de l'utilisation de produits de crédit par les consommateurs devrait s'accompagner et faire partie intégrante d'une stratégie, d'outils et de programmes plus généraux d'éducation des consommateurs de façon à permettre à ces derniers de prendre en connaissance de cause des décisions sages et rationnelles en matière de crédit.

12. Les pouvoirs publics ont un rôle non négligeable à jouer en informant les consommateurs de leurs droits et devoirs en tant qu'emprunteurs. Cela devrait se faire par divers canaux, comme des publications, un site Web dédié, de grandes campagnes de publicité et de sensibilisation.

13. Il convient de promouvoir les lignes publiques d'appel téléphonique gratuit et d'en ouvrir à l'intention des consommateurs pour qu'ils disposent de sources d'information neutres et qu'ils puissent obtenir des réponses impartiales à des questions sur leurs droits et devoirs, ou comparer les solutions de crédit auxquelles ils peuvent recourir.

14. Les pouvoirs publics devraient contribuer à la sensibilisation des consommateurs et à la compétitivité du marché en apportant aux particuliers les outils adaptés pour bien comprendre leur profil et leurs besoins, pour comparer les coûts et les caractéristiques des diverses solutions de crédit et pour s'informer sur les meilleurs produits de crédit disponibles.

15. Non seulement les gouvernements devraient-ils appuyer les efforts visant à doter les consommateurs des outils leur permettant de comprendre leurs crédits, mais ils devraient également contribuer à faire prendre conscience aux particuliers de leur connaissance limitée des questions relatives au crédit, en soulignant les risques et les conséquences des comportements inadaptés en matière de crédit[4] et des décisions erronées dans ce domaine. Les pouvoirs publics devraient aussi indiquer aux consommateurs où trouver des informations et avis supplémentaires sur la façon d'atténuer ces risques et de déposer des plaintes et d'obtenir réparation s'ils pensent que leurs droits n'ont pas été respectés.

16. Les gouvernements devraient axer leurs campagnes de sensibilisation sur un public aussi large que possible, tout en prévoyant des programmes ciblant spécifiquement les groupes les plus vulnérables (les immigrés ou les personnes présentant les plus faibles niveaux de revenus ou d'épargne). Des campagnes de sensibilisation du public devraient être menées au moins une fois par an.

17. Les gouvernements devraient s'assurer, par la réglementation et le contrôle que les professionnels du marché du crédit fournissent des informations de qualité dans le cadre de leur communication financière et de leur devoir d'information des consommateurs, et ce, de façon que l'on puisse les distinguer de la publicité et de la promotion.

18. Pour faciliter la comparaison des produits par les consommateurs, les gouvernements devraient promouvoir l'utilisation par tous les créanciers et prêteurs, lors de leurs campagnes publicitaires et dans leurs documents commerciaux et financiers, un taux d'intérêt effectif unique et normalisé[5] qui tienne compte des éventuels frais s'ajoutant aux charges d'intérêts susceptibles d'être associés au produit de crédit ou au prêt. (Dans des pays voisins ou des pays appartenant à une union économique, dans lesquels des ressortissants d'un pays peuvent librement solliciter des prêts ou des produits de crédit dans un autre pays, les gouvernements devraient s'entendre sur des modalités communes de calcul de ce taux effectif.)

19. Pour mieux sensibiliser les consommateurs, les gouvernements devraient promouvoir l'utilisation par tous les créanciers et prêteurs, et pour tout type de prêt ou de produit de crédit, d'un encadré figurant de façon très visible dans le contrat de prêt ou de crédit et résumant en termes clairs les conditions importantes du prêt ou du produit de crédit. Les gouvernements devraient définir un format standard obligatoire pour cet encadré, conformément aux principes de l'OCDE fondés sur les bonnes pratiques à cet égard.

20. Les gouvernements devraient prévoir un cadre permettant aux professionnels du marché (à savoir les prestataires de services de crédit, les prêteurs et les intermédiaires) de confirmer que les consommateurs comprennent les conditions du produit de crédit qu'ils sollicitent et qu'ils y ont été sensibilisés. Cela pourrait se faire au moyen de formulaires et de lignes directrices normalisés mis au point en lien avec les autorités chargées de veiller aux comportements sur le marché (et autres autorités publiques responsables) en s'appuyant sur les principes de l'OCDE fondés sur les bonnes pratiques à cet égard.

21. Dans le cadre de leur coopération avec les autorités chargées de veiller aux comportements sur le marché et les autorités de contrôle, les gouvernements devraient s'efforcer d'informer les consommateurs sur les pratiques abusives, malhonnêtes, non transparentes, contraires à l'éthique voire illégales sur le marché du crédit et sur leurs conséquences pour les consommateurs eux-mêmes. Ils devraient activement informer les consommateurs de leurs droits à des recours ou à obtenir réparation et faciliter l'accès à ces voies de recours dans des conditions abordables. Les autorités de contrôle devraient en outre envisager de faire connaître au public les mesures d'exécution et les sanctions appliquées à des professionnels du marché s'étant livrés à de telles pratiques.

22. Les gouvernements devraient promouvoir le développement de plateformes indépendantes d'échange d'informations financières (comme les agences d'évaluation du crédit) pour permettre aux consommateurs de profiter des avantages de l'évaluation du crédit[6] et d'évaluer convenablement le prix des produits de crédit. En outre, lorsque de telles plateformes existent, les gouvernements devraient favoriser le libre accès des consommateurs à leur propre dossier de crédit. Les informations fournies aux consommateurs par ces plateformes devraient permettre de les sensibiliser à

l'importance de leur comportement en matière de crédit et être communiquées de façon indépendante (et ne devraient donc être liées en aucune manière à un quelconque créancier ou intermédiaire).

C. Rôle des professionnels du marché du crédit

Institutions financières[7], intermédiaires[8] et autres prestataires de services de crédit[9]

23. En règle générale, le rôle et les responsabilités de l'ensemble des professionnels du marché du crédit dans le processus d'éducation financière devraient être clairement définis et promues et faire partie de leurs règles de gouvernance vis-à-vis de leurs emprunteurs ou clients.

24. Les professionnels du marché du crédit devraient être tenus de s'assurer que tous les membres de leur personnel intervenant dans la souscription de prêts ou de produits de crédit auprès des consommateurs sont convenablement formés et qualifiés et qu'ils présentent le niveau de compétence nécessaire pour communiquer des informations précises et complètes aux consommateurs, vérifier que ces informations ont été comprises et aider les consommateurs à prendre leurs décisions de crédit en leur donnant des conseils appropriés.

25. Par le biais de l'autoréglementation, de règles de gouvernance et de diligence normale, les professionnels du marché du crédit devraient s'assurer que les consommateurs sont au fait des conditions contractuelles des produits de crédit qu'ils sollicitent et qu'ils les ont bien comprises. À cet effet, les professionnels du marché du crédit devraient utiliser des formulaires normalisés et appliquer les lignes directrices officielles s'inspirant des principes de l'OCDE.

26. La responsabilité des professionnels du marché du crédit et en particulier des intermédiaires indépendants qui représentent leurs clients à cet égard, devraient englober la communication d'informations précises et de qualité de façon que l'on puisse les distinguer du contenu des campagnes de publicité et de promotion.

27. Il convient de mettre au point des normes uniformes de « diligence normale » en vue d'évaluer le profil des consommateurs et d'imposer leur utilisation par tous les prestataires de services de crédit dans le cadre du processus de souscription. Les consommateurs devraient recevoir des explications et conseils objectifs et pertinents proportionnés à leur niveau de compétence et à leurs besoins. Le personnel de vente ou agents commerciaux devraient être convenablement qualifiés et formés à cet égard et la structure de leur rémunération et de leurs incitatifs devrait être conçue en conséquence. Cela vaut en particulier pour les produits de crédit complexes, les produits qui présentent des risques intrinsèques plus élevés pour les consommateurs (comme les produits à taux variables, les prêts en devises étrangères, etc.), les produits comportant des engagements de long terme ou des engagements qui représentent une part substantielle de leurs revenus courants et futurs ou qui sont assortis de clauses de pénalité importantes en cas de défaut de paiement ou de résiliation par le consommateur.

28. Il convient d'encourager les professionnels du marché du crédit à afficher sur leurs sites Internet des informations complètes sur leurs produits de crédit et leurs prêts, y compris leurs caractéristiques ainsi qu'un barème de frais. Ces informations devraient être fournies sous une forme compréhensible aux consommateurs ciblés.

29. Les professionnels du marché du crédit devraient prendre des initiatives pour mieux sensibiliser les particuliers à leurs droits et responsabilités en tant qu'emprunteurs, à l'importance de comportements convenables en matière de crédit et aux conséquences de mauvaises décisions dans ce domaine, aux instruments à leur disposition pour trouver la meilleure solution et ils devraient fournir des informations objectives sur les questions relatives au crédit. Ces actions devraient être clairement distinctes des campagnes de publicité et de promotion commerciale.

30. Les professionnels du marché du crédit devraient fournir aux consommateurs des informations adaptées et facilement accessibles sur leurs droits de recours ainsi que des instructions détaillées sur la façon d'obtenir réparation en cas de litige.

31. Les intermédiaires ou tierces parties engagés sur les marchés du crédit qui ont des interactions directes avec les consommateurs (par le biais d'opérations publicitaires ou la souscription

directe de crédit), devraient être soumis aux mêmes exigences et attentes concernant la sensibilisation et l'éducation des consommateurs et assumer les mêmes responsabilités à cet égard que n'importe quel professionnel du marché.

Plateformes d'échange de renseignements financiers

32. Les agences d'évaluation du crédit devraient jouer un rôle actif d'information des consommateurs quant à l'utilité de bien vérifier et de bien comprendre les informations figurant dans leur dossier de crédit. Il convient de promouvoir de grandes campagnes publiques à cet égard et de les réaliser selon des modalités bien distinctes de celles des campagnes de publicité et de promotion.

33. Tout en tenant compte du contexte propre aux différentes juridictions, les agences d'évaluation du crédit devraient indiquer de façon claire et visible, sur leur site Web, ainsi que dans leurs autres documents promotionnels destinés au public, la nature des services et des informations que les consommateurs sont habilités à obtenir gratuitement (par exemple, une copie de leur dossier de crédit) et assurer un accès facile et directe à ces informations.

34. Les agences d'évaluation du crédit devraient, par le biais de leurs sites Web, de leurs centres de contact avec les consommateurs et de leurs publications, aider les consommateurs à être plus au fait des renseignements figurant dans leur dossier de crédit et à mieux les comprendre.

35. Les renseignements contenus dans le dossier de crédit du consommateur devraient être présentés de façon claire, compréhensible et utile pour le consommateur (par exemple, les codes complexes, les abréviations, les informations tronquées, etc. devraient être évités). Le cas échéant, les dossiers de crédit devraient donner des instructions destinées à aider les consommateurs à améliorer leur antécédent en matière de crédit et leur pointage de crédit.

36. Le fait de comparer des solutions et de demander des prix à diverses institutions ou intermédiaires ne devrait pas porter préjudice au dossier de crédit du consommateur, à ses antécédents en matière de crédit ou au pointage de crédit qui lui est attribué.

D. Rôle des autres partenaires sociaux

37. Les associations de consommateurs, les syndicats, les ONG et les instituts indépendants spécialisés dans les questions relatives au crédit devraient aussi contribuer aux programmes d'éducation financière.

38. Il convient d'encourager ces organisations à fournir des informations ou des formations financières ou, à tout le moins, à informer leurs adhérents et plus généralement les consommateurs de produits de crédit des lieux où ils peuvent obtenir de l'aide. Ils devraient en outre intervenir pour s'assurer que les consommateurs soient au fait des solutions de crédit ou de prêt qui sont à leur disposition.

39. Ils devraient aussi être encouragés à commanditer du matériel destiné à des programmes d'éducation du public, à condition que ces informations soient suffisamment neutres et qu'elles soient diffusées sous la supervision des autorités.

40. Ces parties prenantes devraient mettre au point des instruments innovants pour aider des consommateurs vulnérables à obtenir un crédit d'un montant limité (en cas de besoins urgents) et à satisfaire à leurs obligations de crédit de façon responsable et en connaissance de cause.

IV. Considérations particulières sur les produits hypothécaires et les questions y afférentes

41. Pour bien des consommateurs, les crédits hypothécaires sont la plus importante forme de d'emprunt qu'ils contracteront au cours de leur vie. Étant donné que les conséquences potentielles de décisions erronées ou inconsidérées peuvent être dévastatrices lorsqu'il s'agit de crédits hypothécaires[10], et du fait de leur échéance éloignée, de l'importance de leur montant et de leurs caractéristiques spécifiques et complexes, il convient de tenir plus particulièrement compte de la protection et de la sensibilisation des consommateurs souscrivant un contrat de prêt hypothécaire.

42. Avant de rechercher un logement et un crédit hypothécaire, les consommateurs devraient disposer d'instruments objectifs et neutres, de préférence auprès d'un organisme public, afin d'évaluer le montant du crédit auquel ils peuvent prétendre.

43. Les établissements de crédit hypothécaire et les intermédiaires devraient clairement indiquer aux emprunteurs potentiels les conséquences de la fourniture d'informations inexactes ou mensongères sur leurs demandes de prêts (ces conséquences peuvent aller de l'incapacité future à rembourser le prêt à la résiliation du contrat de prêt hypothécaires susceptible d'aboutir à la perte du logement).

44. Les professionnels du marché et les centrales de risques ne devraient pas empêcher les consommateurs de comparer les solutions ou produits de crédit hypothécaire ni limiter leur aptitude à obtenir des offres de prix de plusieurs établissements de crédit ou fournisseurs de produits de crédit ou intermédiaires.

45. En fonction des situations nationales, la législation devrait encourager la communication d'informations claires, transparentes et en langage simple sur les contrats de prêts hypothécaires sous une forme standard et permettant des comparaisons entre tous les organismes de crédit hypothécaire. Par exemple, les prêteurs devraient être tenus d'afficher de façon visible, dans leurs contrats de prêt hypothécaire, une synthèse des conditions contractuelles essentielles du prêt et d'expliquer leurs conséquences. Au minimum, ces informations devraient comprendre :

a) le montant du prêt ;

b) le délai d'amortissement et l'échéance ou la durée du contrat (si elle est différente) ;

c) le taux d'intérêt et tout éventuel mécanisme de révision du taux ;

d) les frais et honoraires éventuels (y compris les frais de courtage) associés au prêt ;

e) le nombre d'échéances ;

f) le montant des sommes à payer et les dates de paiement correspondantes ;

g) le montant total à rembourser ;

h) le coût total du crédit (à savoir *g* moins *a*) ;

i) le véritable taux d'intérêt annuel, y compris les frais supplémentaires facturés par le prêteur au titre du crédit hypothécaire ;

j) le point de départ de la facturation de l'intérêt ;

k) l'existence d'un différé d'amortissement, les paiements servant d'abord à couvrir les intérêts et les autres frais ;

l) la description et le coût des services optionnels que le consommateur a acceptés de la part du prêteur (par exemple, une assurance vie ou invalidité) ;

m) les modalités de calcul de la pénalité éventuelle, en cas de remboursement anticipé ou de défaut de paiement ;

n) l'effet sur le montant des échéances d'une augmentation de 1% des intérêts au cours de la première année du contrat (en cas de prêt hypothécaire à taux variable).

46. Il convient de réfléchir à des considérations d'ordre réglementaire pour que les établissements de crédit hypothécaire et les intermédiaires aient la responsabilité de vérifier les besoins de crédit des consommateurs et de s'assurer que les consommateurs sont capables de rembourser un prêt permettant de satisfaire ces besoins.

47. En fonction des situations nationales, le matériel d'éducation financière traitant des questions relatives aux prêts hypothécaires devrait contenir des informations sur l'importance moindre de la mensualité lors de la comparaison des produits hypothécaires, par opposition à des éléments essentiels comme les frais, charges, pénalités et intérêts. Les informations communiquées devraient aussi évoquer les avantages pour les consommateurs, lorsqu'ils peuvent se le permettre, de rembourser plus vite leur emprunt hypothécaire et les modalités permettant de le faire sans encourir de frais ou de pénalités supplémentaires.

V. Programmes de sensibilisation aux risques et renforcement de l'éducation aux questions relatives au crédit

A. Évaluation des besoins et programmes existants

48. En fonction des situations nationales, les parties prenantes impliquées dans la mise au point d'initiatives d'éducation financière relatives aux prêts et aux produits de crédit devraient consentir des efforts permanents, entre autres, pour définir des méthodologies et des critères d'évaluation des besoins des populations concernant leur culture et leurs capacités *vis-à-vis* des questions liées au crédit, ainsi que l'impact et l'efficacité des programmes existants à cet égard.

49. En fonction des besoins de la juridiction concernée, ces processus devraient entre autres comprendre :

- une évaluation plus systématique des conséquences de décisions ou comportements erronés en matière de crédit pour les particuliers et leurs proches, ainsi qu'une analyse des risques et/ou des populations qui sont particulièrement vulnérables dans ce domaine ;
- une évaluation de la culture financière et de la nature plus ou moins active du comportement des particuliers en ce qui concerne leurs choix et leurs décisions en matière de crédit ainsi que leur exposition aux conséquences dommageables susceptibles d'en résulter ;
- une identification et une évaluation des besoins d'éducation de la population en ce qui concerne des groupes, des risques, des produits et des intervenants spécifiques ainsi que les raisons expliquant les éventuelles lacunes à cet égard ;
- une évaluation systématique des mesures et programmes destinés à améliorer l'éducation aux questions relatives au crédit, sur la base de critères préalablement définis et en y incluant une analyse des coûts et des avantages.

B. Mécanismes et instruments

50. Les parties prenantes intervenant dans l'élaboration des programmes d'éducation financière visant à améliorer la sensibilité et l'éducation aux questions relatives au crédit devraient aussi envisager de recourir à toute une panoplie de moyens pour pouvoir toucher convenablement et efficacement un large public, y compris des groupes ciblés ou vulnérables.

51. Ces moyens devraient comprendre, en fonction des situations nationales, des mesures en vue d'encourager :

- une large couverture par les médias (radio, télévision, presse écrite, publicité par voie d'affichage et Internet), et l'organisation de manifestations destinées à sensibiliser le public aux questions relatives au crédit et à l'importance d'une éducation financière dans ce domaine. À cette fin, il convient de renforcer les connaissances des questions relatives au crédit et la sensibilisation à ces questions des principaux acteurs intervenant dans les circuits d'information et d'enseignement (les médias, les enseignants, les éducateurs et les parents) ;
- le développement de sources d'informations fiables, objectives et gratuites (y compris les centres de consultation gratuite) que les consommateurs pourraient solliciter pour obtenir des informations, de l'éducation, une aide et des conseils avant de signer un contrat de crédit ;

- la mise au point de divers outils – sites Internet, mais aussi guides, brochures, dépliants et autres méthodes traditionnelles ou modernes de communication – permettant aux consommateurs de consulter des sources fiables pour comparer les produits qui leur sont offerts par les différents professionnels du marché du crédit et établissements de crédit, d'évaluer leur niveau de protection contre d'éventuels risques – par exemple, au moyen de calculateurs et de questionnaires à choix multiples – ainsi que leur évaluation du caractère abordable et convenable des divers types de prêts et produits de crédit, compte tenu de leur profil et de leur situation spécifiques ;
- le développement de réseaux sociaux indépendants destinés à aider et à informer les consommateurs les plus vulnérables se trouvant face à des besoins urgents de crédit.
- L'utilisation d'un langage simple. Tout outil ou programme d'éducation financière devrait d'abord être testé auprès d'un groupe de contrôle afin de s'assurer que le message est clair et bien compris par le public cible.

52. Dans le même ordre d'idée, le secteur du crédit, en collaboration avec les partenaires sociaux, devrait aussi être encouragé à mettre au point des produits de crédit à court terme innovants et des circuits de distribution sur mesures permettant de répondre au mieux à des besoins urgents de crédits à court-terme, à un coût abordable, en particulier pour les segments les plus vulnérables de la population. Cela devrait s'accompagner par un programme d'éducation et de culture financière en vue d'aider le consommateur à rembourser son prêt ou sa dette.

---

[1] Dans la suite de ce document, le terme « crédit » couvre, *grosso modo*, tout prêt ou produit de crédit proposé aux consommateurs, indépendamment de l'institution émettrice. Dans ce contexte général, la notion de « crédit » fait référence au crédit renouvelable (par exemple, les cartes de crédit, marges de crédit, crédits garantis par un bien immobilier), les crédits remboursables à tempérament (par exemple, les prêts hypothécaires, les prêts personnels ou les prêts pour l'achat d'automobiles, les prêts étudiants, etc.) et les produits de crédit alternatifs plus récents souvent proposés par des établissements non traditionnels ou fournisseurs de crédit « secondaires » (par exemple, les prêts sur salaires, les prêts hypothécaires aux emprunteurs à risque, etc.)..

[2] On admet que, dans certains cas, les comportements erronés en matière de crédit peuvent être attribués à des facteurs psychologiques sans rapport avec la sensibilisation aux questions financières ou avec la culture financière et que ces comportements échappent au champ d'application de ces bonnes pratiques.

[3] Par « langage clair », on entend généralement le fait de communiquer (à la fois dans les énoncés et dans la présentation) un message de telle manière que l'information est facile à trouver et à comprendre, permettant au consommateur d'agir de manière appropriée.

[4] Y compris les emprunts abusifs qui peuvent être définis comme le fait, de la part de l'emprunteur, de communiquer des informations mensongères à caractère frauduleux dans une demande de prêt.

[5] Parfois désigné sous le terme de « taux d'intérêt annuel » ou « taux d'intérêt effectif ».

[6] Voir aussi DAF/COMP(2006)33.

[7] Comprend toute banque, coopérative de crédit, société fiduciaire, société de crédit, société d'assurance, entreprise de gestion d'actifs, société émettrice de carte de crédit et autre entreprise analogue soumise à une réglementation.

[8] Comprend toute institution, entreprise ou personne pratiquant l'intermédiation entre le consommateur et le fournisseur de crédit (par exemple, un courtier en prêt hypothécaire).

[9] Parmi les autres fournisseurs de crédit, on compte les éventuels distributeurs de crédit non énumérés précédemment, comme les entités non soumises à une réglementation, les établissements non traditionnels et les fournisseurs de crédit « secondaires ».

[10] La conséquence potentielle d'une mauvaise décision de crédit peut aller jusqu'à la perte de la totalité du logement.

À propos de l'OCDE

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant- garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays Membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Colombie, la Corée, le Costa Rica, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle Zélande, les Pays Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Türkiye. L'Union européenne participe aux travaux de l'OCDE.

Instruments juridiques de l'OCDE

Environ 460 instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE depuis sa création en 1961. Ces instruments comprennent les Actes de l'OCDE (les Décisions et Recommandations adoptées par le Conseil de l'OCDE conformément à la Convention relative à l'OCDE) et d'autres instruments juridiques développés dans le cadre de l'OCDE (notamment les Déclarations et les accords internationaux).

L'ensemble des instruments juridiques de substance de l'OCDE, qu'ils soient en vigueur ou abrogés, est répertorié dans le Recueil des instruments juridiques de l'OCDE. Ils sont présentés selon cinq catégories :

- Les **Décisions** sont adoptées par le Conseil et sont juridiquement contraignantes pour tous les Membres, à l'exception de ceux qui se sont abstenus au moment de leur adoption. Elles définissent des droits et des obligations spécifiques et peuvent prévoir des mécanismes de suivi de la mise en œuvre**.**
- Les **Recommandations** sont adoptées par le Conseil et n'ont pas une portée juridique obligatoire. Elles représentent un engagement politique vis-à-vis des principes qu'elles contiennent, il est attendu que les Adhérents feront tout leur possible pour les mettre en œuvre.
- Les **Documents finaux de substance** sont adoptés individuellement par les Adhérents indiqués plutôt que par un organe de l'OCDE et sont le résultat d'une réunion ministérielle, à haut niveau ou autre, tenue dans le cadre de de l'Organisation. Ils énoncent habituellement des principes généraux ou des objectifs à long terme et ont un caractère solennel.
- Les **accords internationaux** sont négociés et conclus dans le cadre de l'Organisation. Ils sont juridiquement contraignants pour les parties.
- **Arrangement, accord/arrangement et autres** : plusieurs autres types d'instruments juridiques de substance ont été développés dans le cadre de l'OCDE au fil du temps, comme l'Arrangement sur les crédits à l'exportation bénéficiant d'un soutien public, l'Arrangement international sur les Principes à suivre dans les transports maritimes et les Recommandations du Comité d'aide au développement (CAD).