Analyse de la situation client

*Elle doit vous permettre d’avoir une vision précise et globale de votre client afin d’en connaitre les besoins et projet, mais aussi d’en appréhender le potentiel.*

**M. et Mme Rousseau** ont pris contact avec vous il y a quelques jours afin de vous faire part de prochains changements dans leur situation personnelle. Ils souhaitent s’entretenir avec vous à ce sujet.

Vous prenez connaissance de la fiche client et en réalisez l’analyse. Cela doit vous permettre de mettre en évidence l’analyse de la situation client et d’en déceler le potentiel.

*Votre RDV est dans deux heures* et sa durée sur votre agenda est programmée à 45 min.

*L’analyse se structure en trois parties principales :*

1. **Situation familiale et professionnelle**

Vous devez être en mesure de connaitre les informations suivantes. Le questionnement doit être mené avec courtoisie et délicatesse sans donner le sentiment d’un interrogatoire. Cependant tous les points doivent être abordés sous peine d’oublier un élément important pour la problématique client.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Identification** | **Client(e)** | **Conjoint(e)** |
| Nom |  |  |
| Nom de naissance |  |  |
| Date de naissance |  |  |
| Age |  |  |
| Nationalité |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Date de naissance des enfants |  |  |
|  | | |
| Profession |  |  |
| Employeur |  |  |
| Depuis le |  |  |
| Couverture sociale/mutuelle |  |  |
| Régime de retraite |  |  |
| Montant du salaire net mensuel |  |  |
| Prestations familiales |  |  |
| Pensions diverses |  |  |
| Indemnités de chômage |  |  |
|  | | |
| Logement : crédit ou loyer |  |  |
| Charges divers/vie courante |  |  |
|  | | |
| Fiscalité IRPP |  |  |
| ISF |  |  |
| Taxe d’habitation |  |  |
| Taxe foncière |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |

1. **Situation bancaire, financière, patrimoniale**

Ces informations vont vous permettre de déterminer la situation patrimoniale du client (et éventuellement le ou la conjoint(e). Il convient d’être précis car de l’équipement actuel du client va dépendre en partie votre proposition de solution ou d’offre.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Identification** | **Client(e)** | **Conjoint(e)** |
| **Patrimoine immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
|  | | |
| **Patrimoine mobilier** |  |  |
| Œuvres d’art, collections… |  |  |
|  | | |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| PERP |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance vie |  |  |
| Assurance décès |  |  |
| IARD |  |  |
| GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit permanent |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

1. **Besoins et projets**

Troisième étape de l’analyse la détection des besoins et projets futurs. Votre client assiste à l’entretien quelque en soit le déclencheur (lui-même ou le conseiller) en ayant en tête un certain nombre de besoins ou projets qu’il pourrait vous soumettre, si vous n’abordez pas ces derniers il ne les abordera pas et vous perdrez une part importante du potentiel du client.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Domaines | Nature | | Montant estimé | | Commentaire | |
|  | A – de 12 mois | A + de 12 mois | A – de 12 mois | A + de 12 mois | A – de 12 mois | A + de 12 mois |
| Logement |  |  |  |  |  |  |
| Professionnel |  |  |  |  |  |  |
| Voiture |  |  |  |  |  |  |
| Famille |  |  |  |  |  |  |
| Divers |  |  |  |  |  |  |
| Etc . |  |  |  |  |  |  |

1. **Exploitation de la situation**

* Bilan financier de la situation du client

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poste** | **Entrées** | **Sorties** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| *Solde* |  |  |



*Détailler les calculs :*

https://goo.gl/fpt3bP

**Reste à vivre** :

**Reste à vivre par personne :**

**Capacité d’épargne :**

**Taux reste à vivre :**

**Taux endettement :**

* **Avant accueil du client**
* Opportunités commerciales (**proposition que le conseiller peut faire suite à l’analyse du dossier**) :

***Justifications :***

* Préparation/réalisation des projets (**comment organiser la réalisation des projets**)

***Justification :***

* Risques à prendre en compte
* **Après accueil du client**
* Opportunités commerciales (**proposition que le conseiller peut faire suite à l’entretien**) :

***Justifications :***

* Préparation/réalisation des projets (**comment organiser la réalisation des projets**)

***Justification :***

* Risques à prendre en compte

Pour information

**Reste à vivre**

Le reste à vivre, comme son nom l’indique, est l’argent disponible par mois, après avoir payé toutes les charges. Il y a deux façons de calculer le reste à vivre, deux **définitions**, selon que l’on se place du point de vue d’une commission de surendettement, ou du point de vue d’une banque.

**Reste à vivre pour la banque**

Pour connaître son « **reste à vivre** », on fait une soustraction entre ses revenus et ses dépenses récurrentes. Par dépense récurrente, on entend non seulement les crédits en cours, mais également la facture EdF, le loyer, le gaz, l’alimentation et ainsi de suite avec les autres dépenses quotidiennes : ce sont les dépenses incompressibles dans lesquelles on ne peut pas vraiment couper. Le reste à vivre ici est donc l’argent qui peut-être utilisé pour des dépenses différentes que celles du quotidien. C’est de l’argent qui peut servir à faire de l’épargne ou faire une nouvelle dépense, pourquoi pas par le biais d’un crédit.

Le reste à vivre est un concept bancaire très regardé par les organismes de crédit, autant que le taux d’endettement. Auparavant, les banques, lorsqu’elles regardaient un dossier de crédit, raisonnaient en « **taux d’effort** », c’est-à-dire le montant maximal qu’un emprunteur pouvait consacrer au remboursement d’un crédit immobilier. Selon l’INSEE, le taux d’effort est égal au rapport entre la dépense en logement d’un ménage et son revenu. Les banques ne regardent plus aujourd’hui le taux d’effort, mais plutôt le reste à vivre, une donnée plus fiable pour déterminer le risque de crédit qu’un demandeur représente.

**Reste à vivre pour la commission de surendettement**

C’est l’argent qui reste à disposition de l’emprunteur, une fois ses mensualités de crédit payées. Ce reste à vivre est primordial, car c’est l’argent nécessaire à la survie d’une personne, pour qu’il puisse faire face à toutes ses charges courantes, que ce soit les assurances, le loyer, l’alimentation… Il varie suivant la personne, la composition du ménage et du lieu de résidence. Il est encadré par la Loi du 29 juillet 1998, qui détermine que le reste à vivre ne doit jamais être inférieur à la part insaisissable du salaire. Pour le **calcul du reste à vivre dans un dossier de surendettement**, le montant ne peut être inférieur au RSA, majoré de 50% en cas d’une ou plusieurs personnes à charge (article R331.10.2 du Code de la Consommation).

Le reste à vivre est, on le voit, une notion au moins aussi importante que le taux d’endettement au moment d’attribuer un crédit.

C’est aussi une notion fondamentale pour les commissions de surendettement, qui utilisent le **reste à vivre minimum** pour élaborer un plan de redressement.

**Calcul du reste à vivre**

Le calcul du reste à vivre est assez complexe, si l’on prend des critères purement bancaires. Il varie suivant l’endroit où l’on habite, la composition du foyer et… la banque. Il est admis que le reste à vivre minimum pour une personne seule et sans enfants est de 700 euros, 800 euros si elle est en couple (400 euros par personne). Il y a tout intérêt à être en couple, à deux on fait des économies. Les montants sont majorés de 300 euros par personne à charge. Un couple avec trois enfants aura donc un reste à vivre de 1700 euros. Si cette famille habite en région parisienne, le reste à vivre est majoré de 100 euros par personne, ce qui nous fait 2200 euros pour notre famille parisienne.

Ces chiffres ne servent que de base de calcul, et peuvent varier de banque à banque, de famille à famille. C’est l’étude de vos **mouvements bancaires**, de votre **épargne**, qui permet à une banque de déterminer quel est votre reste à vivre. Une banque peut par exemple considérer que le reste à vivre minimum pour une personne seule est de 1300 euros ! L’organisme de crédit peut ou pas prendre en compte les prestations familiales ou les impôts pour **faire son calcul du reste à vivre**…

**Taux d’endettement et capacité de financement**

**Avant de devenir propriétaire, la première étape consiste à déterminer sa capacité d'emprunt. Celle-ci sera le plus souvent calculée sur la base d'un endettement maximal de 33%. Cependant, la règle de calcul est différente entre les établissements, et votre dossier peut très bien être accepté dans une banque et refusé dans une autre.**

**Taux d’endettement**

Le taux d’endettement exprime la part du revenu consacrée aux remboursements des prêts. Il peut s'agir de crédits immobiliers ou de prêts à la consommation. Quand on parle de taux d'endettement, la plupart des personnes ont en tête la règle des 33%, le taux à ne pas dépasser pour obtenir un prêt. Ce pourcentage n'est pas un taux réglementaire mais un usage commun des établissements de crédit.

En effet, les banques considèrent qu’un niveau d’endettement supérieur à 33% présente un risque trop important, pour elles, de défaut de remboursement. L’analyse de ce risque ne repose pas uniquement sur le taux d’endettement mais aussi, et surtout, sur une [**étude approfondie du profil de l’emprunteur (le « scoring »)**](https://www.cbanque.com/credit/scoring-etude-dossier.php) et particulièrement sur le « *reste à vivre* » et le « *quotient familial* ». En fonction de cette étude de dossier, le taux d’endettement autorisé peut ainsi être modulé à la hausse ou à la baisse. Pour un ménage ayant des revenus confortables, présentant un « *reste à vivre* » élevé, la banque pourra accepter un taux d’endettement à 35% ou plus. A l’inverse, certains emprunteurs avec des revenus plus modestes ou moins réguliers ne pourront pas obtenir de prêt impliquant plus de 30% d’endettement.

Le taux d’endettement se calcule par la formule suivante, sur une base mensuelle le plus souvent :

Taux d’endettement = (charge d'emprunt) × 100 ÷ (revenus nets)

*Avec : une charge d’emprunt égale à l’ensemble des mensualités des prêts existants et des prêts envisagés ; les revenus nets du ménage correspondant aux revenus certains et réguliers de chacun des emprunteurs.*

En pratique, les revenus et charges pris en considération dans ce ratio sont déterminés selon des règles propres à chaque établissement de crédit. C’est pourquoi le taux d’endettement peut varier d’une banque à l’autre.

Les revenus fixes, **toujours inclus dans le taux d’endettement** :

* Les salaires nets (incluant les éventuelles primes contractuelles ou 13ème mois).
* Les revenus professionnels non salariés (bénéfice des agriculteurs, commerçants, artisans et professions libérales).
* Les pensions alimentaires reçues sur décision judiciaire.
* Les autres pensions : retraite, handicap…

Les revenus spécifiques, dont la prise en compte est différente **selon les prêteurs** :

* Les commissions, perçues par exemple par les commerciaux. Dans la majorité des cas, elles sont prises en compte par les prêteurs, selon l’ancienneté dans la fonction. Certains appliquent une moyenne sur les trois derniers mois, d’autres sur la dernière année. D’autres les excluent purement et simplement des revenus.
* Les allocations familiales. Etant considérées comme des revenus insaisissables destinés à l’éducation des enfants, elles ne sont pas intégrées aux revenus fixes par la majorité des banques. Elles peuvent être comptabilisées par certaines banques lorsqu’elles seront perçues pendant toute la durée du prêt envisagé.
* Les allocations logement peuvent être ajoutées aux revenus nets et viennent donc réduire le taux d’endettement. A l’inverse, elles peuvent être déduites directement du loyer. Dans ce cas, l’impact sur le taux d’endettement est nul mais se répercute sur le « reste à vivre ».
* Les revenus fonciers. Ils font l’objet d’un coefficient de minoration appliqué par la banque en compensation des éventuelles absences de loyers. De plus, lorsque ces revenus sont associés à un prêt, ils peuvent être soustraits de la mensualité correspondante par certains prêteurs alors que d’autres les ajouteront aux revenus nets.

Les revenus non réguliers, **exclus du taux d’endettement** :

* Primes exceptionnelles.
* Indemnités professionnelles.

**Capacité de remboursement disponible**

En inversant la formule du taux d’endettement et en appliquant un taux maximal de 33%, on peut obtenir la capacité de remboursement. C’est-à-dire la mensualité (capital, intérêts et assurance) maximale possible pour rembourser un crédit.

Capacité de remboursement disponible = (revenus nets × 33%) - (charge d’emprunt actuelle)

Exemple : Un couple avec 2 enfants souhaitant acheter un bien, leur situation est la suivante :

* Salaire 1 = 1.600 € sur 12 mois ;
* Salaire 2 = 1.200 € sur 13 mois soit l’équivalent de 1.300 € sur 12 mois ;
* Allocations familiales = 200 € ;
* Mensualité prêt véhicule = 350 € ; mensualité crédit à la consommation = 80 €.

Banque A : la banque intègre l’ensemble des revenus perçu par le foyer y compris les allocations familiales.

* Taux d’endettement actuel = (350+80) ÷ (1.600+1.300+200) = 13,87%
* Capacité de remboursement disponible = 3100 \* 0,33 – (350+80) = 593 €

Banque B : La banque ne tient pas compte des allocations familiales dans les revenus.

* Taux d’endettement actuel = (350+80) / (1.600+1.300) = 14,83%
* Capacité de remboursement disponible = 2900 \* 0,33 – (350+80) = 527 €

**Capacité d’emprunt**

La capacité d’emprunt correspond à la somme totale qu’il est possible d’emprunter. Il est possible de la calculer en fonction de la capacité de remboursement mensuelle disponible, d'une durée de remboursement donnée et des taux d'intérêts pratiqués.

Le tableau ci-dessous présente différentes capacités d’emprunt en fonction du taux et de la durée pour une mensualité de 1.000 euros :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Montant d'emprunt possible pour une mensualité de 1.000 euros** | | | | |
| **Durée** | **Taux de 2%** | **Taux de 3%** | **Taux de 4%** | **Taux de 5 %** |
| 10 ans | 108.500 € | 103.500 € | 98.500 € | 94.000 € |
| 15 ans | 155.000 € | 144.500 € | 135.000 € | 126.000 € |
| 20 ans | 197.500 € | 180.000 € | 165.000 € | 151.500 € |
| 25 ans | 235.500 € | 210.500 € | 189.000 € | 171.000 € |

A noter, à durée de remboursement et taux d'intérêt identiques, le montant du crédit est proportionnel à la mensualité. Ainsi, le montant empruntable, pour une échéance de 2.000 euros, sera le double du montant donné dans le tableau.

Pour effectuer un calcul propre à votre situation, vous pouvez utiliser notre [**calculatrice de capacité d'emprunt**](https://www.cbanque.com/credit/capacite-financement-immobilier.php).

Pour obtenir enfin le budget que l’on peut consacrer à l'achat du bien immobilier, il faudra ensuite ajouter le montant de l'apport personnel et prévoir les frais annexes (frais d'agence, frais de notaire, [**frais de dossier bancaire**](https://www.cbanque.com/tarif-bancaire/comparatif/frais-dossier-credit-immobilier.php)…).

En savoir plus sur https://www.cbanque.com/credit/taux-endettement.php#JYutMVkDfoGtE2lD.99