

04



Le surendettement, un combat quotidien

Prévenir et lutter contre le surendettement : c'est l'objectif partagé des banques aux côtés des citoyens les plus fragilisés par la vie. De 2014 à 2018, le surendettement a reculé de 29%.

UN REcul HISTORIQUE DU SURENDETTEMENT

La situation de surendettement est caractérisée par l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. Il s'agit ainsi de l'incapacité pour un ménage de faire face à ses charges, qu'il s'agisse du paiement du loyer, de l'électricité, des impôts ou du remboursement de crédits.

Le nombre de dossiers déposés en commissions de surendettement diminue de manière très forte et régulière depuis plusieurs années. Ainsi, selon la Banque de France, avec 91 899 nouvelles situations de surendettement en 2018, **le nombre de primodépôts revient à un niveau proche de celui de 1990**, première année de mise en oeuvre de la loi Neiertz sur le surendettement. Le nombre total de situations de surendettement est en baisse pour la 4^{ème} année consécutive : 163 000 dossiers ont été enregistrés dans les commissions de surendettement de France métropolitaine en 2018, dont 147 000 ont été jugés recevables. Le nombre de dépôts de dossiers a ainsi **diminué de 10% sur un an et de 29% par rapport à 2014**.

Cette diminution du nombre de situations de surendettement s'accompagne d'évolutions significatives dans la structure de l'endettement. Ainsi, la part des crédits à la consommation dans la dette globale des ménages surendettés passe de 54% en 2012 à 37,8% en 2018, alors que les encours de crédit à la consommation et de crédit immobilier connaissent une hausse

marquée et ininterrompue en France depuis 2014. À l'inverse, les arriérés de charges courantes et les autres dettes augmentent pour atteindre 25% de l'endettement global contre 18% en 2011.

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages – janvier 2019)

Ces évolutions rappellent que le surendettement est avant tout **une question de fragilité économique et sociale**. Il est essentiellement lié à la dégradation de la situation économique et familiale (perte d'emploi, séparation, maladie) des ménages qui, lorsqu'ils détiennent des crédits, s'étaient **initialement endettés de façon raisonnable et responsable, et en rapport avec leur capacité de remboursement** analysée par le prêteur au moment de la souscription du prêt. La situation de ces personnes, aujourd'hui surendettées, a radicalement changé entre leur accès au crédit et le premier dépôt d'un dossier de surendettement.

(Source : Banque de France, Étude des parcours menant au surendettement – décembre 2014)



-29%

**de dossiers de surendettement
déposés en 2018 par rapport à 2014.**

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages, janvier 2019)



Dominique Marmier

Président de Familles Rurales

LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE : UNE SITUATION QUI NE SE DÉCRÈTE PAS MAIS QUI S'ACCOMPAGNE...

Association agréée de défense des consommateurs, **Familles Rurales** est le premier mouvement familial. Il compte 160 000 familles adhérentes, 40 000 bénévoles, 17 000 salariés et 2 200 associations locales. Plus de 250 structures de proximité (permanences consommation, relais familles, MSAP, tiers lieux) agissent de manière plus spécifique sur les questions budgétaires afin de répondre à l'urgence sociale à laquelle nous devons collectivement faire face.

La situation des familles est plurielle, notre action aussi. Elle s'articule en 3 axes.

- **L'éducation budgétaire, la prévention du « malendettement »** : de nombreux outils, comme « Budgetissimo » déployé avec le concours des « Clés de la Banque », sont créés pour aider les consommateurs à appréhender quelques notions essentielles comme le reste à vivre, les dépenses incompressibles, le crédit. Des milliers de personnes sont sensibilisées chaque année. L'objectif est d'éviter à des consommateurs qui disposent de ressources suffisantes de tomber dans la précarité compte-tenu d'une gestion budgétaire inadaptée.

- **L'accompagnement du surendettement** : les accidents de la vie sont très souvent la cause du surendettement. À défaut de pouvoir prévenir ces situations, **Familles Rurales** accompagne les familles auprès de la Banque de France. Nos bénévoles et salariés sont par ailleurs fortement impliqués

au sein des commissions de surendettement. Notre objectif, au-delà d'apurer les créances, est d'éviter qu'une telle situation puisse se reproduire. Un travail de longue haleine est alors engagé par nos équipes pour accompagner les consommateurs sur la durée.

- **La réinsertion des publics fragiles, le microcrédit** : le microcrédit permet à des personnes inéligibles à un crédit « classique », de financer des projets visant notamment un retour à l'emploi (financement d'un véhicule, création d'entreprise...). Un travail collaboratif, associant le consommateur, **Familles Rurales** et la banque partenaire s'amorce afin d'atteindre l'objectif poursuivi : la réinsertion sociale et/ou professionnelle.

Si le « budget » est au cœur des préoccupations de **Familles Rurales** depuis 75 ans, il est nécessaire d'envisager de nouvelles synergies pour répondre aux besoins croissants des familles. Dans un contexte où s'expriment des crispations liées en grande partie aux difficultés économiques, le plafonnement des frais d'incidents bancaires mérite d'être salué mais beaucoup reste à faire comme par exemple : la ré-ouverture d'agences en milieu rural pour éviter le sentiment de délaissement ou encore la mise en place d'un registre national des crédits pour responsabiliser les acteurs et éviter des drames.

Un tiers des personnes surendettées en 2018 disposent de ressources (y compris pensions, allocations...) inférieures ou égales au SMIC. 25,7% des personnes qui déposent un dossier de surendettement sont au chômage (contre 5,6% de la population française âgée de 15 ans et plus), 68% vivent seules et près des deux tiers sont des femmes. Dans la plupart des cas, les impayés concernent les charges courantes : 45,7% des surendettés ont des impayés de loyer. En outre, un ménage sur deux n'a aucune capacité de remboursement.

(Source : Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages – janvier 2019)

Il faut donc chercher des solutions de prévention toujours plus efficaces avec l'implication de tous les acteurs.

L'ENGAGEMENT DES BANQUES CONTRE LE SURENDETTEMENT

Prévenir et lutter contre le surendettement est **un intérêt commun** des banques et de leurs clients puisqu'elles sont engagées avec eux dans une relation de long terme, pour la gestion au quotidien et le financement de leurs projets.

Les banques se préoccupent depuis longtemps du surendettement, notamment par le biais d'une distribution responsable du crédit. Elles fondent en effet leur décision d'octroi de crédit sur l'analyse attentive de la capacité de remboursement du client.

Elles participent aussi, en tant que membres, au travail des commissions départementales de surendettement gérées par la Banque de France.

Les banques assurent le **maintien du compte et des services bancaires** pour leurs clients dont le dossier déposé est recevable en commission de surendettement. À ce sujet, la profession a adopté une **Norme professionnelle sur les relations entre les établissements teneurs de compte et leurs clients concernés par le traitement d'un dossier en commission de surendettement**, homologuée par le ministre de l'Économie du 24 mars 2011. Cette Norme professionnelle consiste à :

- proposer un rendez-vous dans les 6 semaines pour informer le client concerné des modalités pratiques de fonctionnement de son compte domiciliaire de revenus, et de l'offre de services adaptée à sa situation de personne surendettée ;
- assurer la continuité de la relation avec le client et la pérennité de son compte ;
- proposer des services adaptés pour permettre le fonctionnement du compte domiciliaire des revenus ;
- préciser le sort des autorisations de découvert, quelles qu'en soient les modalités, à la suite de la déclaration de la recevabilité du dossier de surendettement, en permettant aux banques d'adapter, avec l'accord du client, le montant de l'autorisation de découvert.

L'accompagnement, clé du succès

Les établissements de crédit contribuent à la prévention du surendettement, mais ne peuvent pas agir seuls ni aller au-delà de leur rôle ou de leur métier de banquier. Pour lutter efficacement contre le surendettement, le suivi et l'accompagnement des ménages fragiles financièrement constituent l'un des points clés. Ainsi, les banques développent **des partenariats avec les acteurs sociaux** afin de mieux accompagner ces populations, lorsqu'elles le souhaitent, sur le terrain.

Au **Crédit Mutuel**, une structure dédiée au service de plusieurs fédérations régionales – composée d'une cinquantaine de collaborateurs expérimentés et répartis sur quatre sites – prend en charge les clients éligibles aux commissions de surendettement. Pour chaque situation, une analyse précisant l'origine et les causes est réalisée avec le client afin de formaliser les différentes pistes de résolution et accompagner le client dans la mise en place d'un plan de gestion de sa situation de surendettement.

La Banque Postale a créé en 2016 un service dédié pour mieux accompagner les clients surendettés. Les clients en situation de malendettement sont également orientés via « L'Appui » vers Crésus pour bénéficier, s'ils l'acceptent, de l'expertise et de l'accompagnement de cette association.

À **La Banque Postale Financement**, un premier niveau de prise en charge des clients surendettés est réalisé par le pôle d'accompagnement de l'établissement. Il comprend notamment un point budgétaire annuel avec le client, une mesure qui va au-delà de la périodicité triennale prévue par la loi. Pour traiter les situations les plus complexes ou en cas de crédit souscrit auprès d'autres créanciers, un second niveau de prise en charge est organisé dans le cadre d'un accord avec l'association Crésus.

Le **Groupe BPCE** a déployé, pour les **Caisses d'Epargne** puis les **Banques Populaires**, un outil permettant d'identifier en amont les clients à risque de surendettement dans les 6 mois suivants. L'objectif est d'aboutir en 2019 à une approche affinée des clients concernés au niveau de chaque établissement du Groupe.

Plusieurs **Banques Populaires** disposent d'organisations dédiées à la prévention ou à l'accompagnement des situations de surendettement, comme par exemple la **Banque Populaire Rives de Paris** avec l'Agence Concordia. À la **Bred**, le dispositif « Hauban » permet la prise en charge des clients dont la situation de surendettement est avérée. Ils sont alors accompagnés à partir du dépôt d'un dossier à la Banque de France jusqu'à la mise en place de leur plan financier de retour à la normale.



Près d'une personne sur deux suivant une procédure de surendettement est accompagnée dans ses démarches par un travailleur social.

Source : Observatoire de l'Inclusion Bancaire, rapport 2018



Marguerite Bérard

Directrice des Réseaux France et Membre du Comité exécutif du Groupe BNP Paribas

S'ENGAGER POUR PLUS D'INCLUSION

Développer une économie qui ne laisse personne au bord de la route est une priorité pour notre pays. C'est un engagement que le **Groupe BNP Paribas** est fier de porter.

Nous mettons ainsi en place, depuis le 1^{er} janvier 2019, un plafonnement mensuel des frais liés aux incidents de paiement de 25 euros par mois pour nos clients en situation de fragilité financière. Nous avons également fait le choix de proposer gratuitement à leur intention une offre spécifique, le Forfait de Compte.

Nous intensifions nos actions d'éducation financière : depuis 3 ans, nous organisons dans nos agences des ateliers autour du jeu « Dilemme, faire le bon choix » développé

par notre partenaire Crésus. Nos centres en solutions budgétaires, qui sont nos pôles dédiés à l'accompagnement des clients plus vulnérables, ont reçu le mois dernier le label « Human for Client » de l'Institut National de la Relation Client (INRC).

Membre de notre Groupe, Nickel apporte aussi des solutions inclusives et simples, dont le succès - plus d'un million de clients depuis août 2018 - montre qu'il répond à un vrai nouveau besoin.

Enfin, **BNP Paribas**, partenaire de l'Adie depuis 30 ans, continue à renforcer sa présence aux côtés des associations œuvrant pour plus d'inclusion sociale.