Le surendettement, un fléau social qui profite d'abord aux banques et aux organismes de crédit

lundi 2 avril 2018, par GUILLER Audrey (Date de rédaction antérieure : 7 décembre 2017).

Personne n'est à l'abri du surendettement, qui survient parfois après un accident, une séparation, la perte d'un emploi. Mais qui est également favorisé par un système dans lequel les organismes prêteurs, loin de jouer le rôle d'un garde-fou, poussent des personnes à la sur-consommation. Au risque de les précipiter dans l'abîme. Malgré plusieurs lois d'encadrement, l'État rechigne pourtant à mettre un terme à ces pratiques, tout comme à investir réellement dans la prévention et l'accompagnement des victimes. Enquête.

Dessin : Rodho

« *Avant, j'étais ingénieure technico-commerciale dans le privé*, précise Juliette, 65 ans, qui a déposé son premier dossier de surendettement en 2001 [1]. *Je ne suis ni idiote, ni assistée. J'ai voulu changer de vie : partir effectuer des missions culturelles à l'étranger, avec une ONG. Pour cela, je suis devenue fonctionnaire et j'ai acheté un studio à Paris, pour pouvoir le mettre en location pendant mes absences.* » Mais quelques mois plus tard, le plafond du studio s'effondre. Des prélèvements sur les murs révèlent un taux d'humidité de 90%. Rapidement, Juliette comprend qu'elle est victime d'une arnaque immobilière.

Mais six ans d'expertises judiciaires ne permettent pas de prouver la mauvaise foi du vendeur. Six ans pendant lesquels elle doit continuer à payer son crédit, les charges de co-propriété, ainsi que le

loyer d'un appartement où elle a dû se reloger. Sans compter les frais de procédure. Elle prend un congé sabbatique de la fonction publique pour travailler en intérim et augmenter ses revenus. Elle plonge malgré tout. Seule lumière au bout de ce tunnel, l'acceptation de son dossier de surendettement par la Banque de France a été un vrai soulagement pour Juliette : *« C'est merveilleux de voir ses dettes ré-échelonnées, de pouvoir garder un toit sur la tête, de ne pas être éjectée du système. »*

42 000 euros de dettes, en moyenne, pour les surendettés

En 2016, 194 200 personnes ont ainsi déposé un dossier de surendettement à la Banque de France, qui constate aujourd'hui une *« baisse tendancielle du nombre des dossiers depuis trois ans »* [2]. Elle explique ce recul par la diminution générale des taux d'intérêt, qui facilite le remboursement des crédits. Et par une législation qui a commencé à fermer le robinet de crédits attribués aveuglément. Depuis 2010, la loi Lagarde oblige les banques et organismes de crédit à communiquer de manière plus transparente sur leurs offres, à donner au client le choix entre crédit renouvelable et amortissable, et à vérifier les capacités de remboursement des clients [3]. Le but est d'éviter les situations de gens étouffés par quatre ou cinq crédits à la consommation. Dans les dossiers de surendettement, la part de ces crédits est passée de 58,2 % en 2011, à 39,3 % en 2016.

Depuis 2003, la loi Borloo permet aux personnes surendettées qui ne pourront manifestement pas solder leurs emprunts de remettre les compteurs à zéro : leurs dettes sont effacées dans le cadre d'une « procédure de rétablissement personnel ». En 2016, cette bouffée d'air a concerné environ 30% des dossiers déposés à la Banque de France.

Mais, à y regarder de plus près, le ciel n'est pas si bleu. Ces chiffres ne concernent que les dossiers déposés à la commission de la Banque de France. Or, des personnes en situation de surendettement n'osent pas y recourir. Elle n'est pas non plus accessible aux auto-entrepreneurs. Par ailleurs, l'endettement global moyen des surendettés qui ont déposé un dossier est de 42 334 euros, soit près de 15 % de plus qu'en 2011. Leurs budgets sont moins plombés par les dettes de crédits à la consommation, mais les arriérés de paiements concernant le logement, l'énergie ou les transports ont augmenté. Finalement, les dettes n'ont fait que glisser vers les charges courantes. Avant de régler le problème du surendettement en France, il reste quelques étapes à franchir.

« C'est dans une grande solitude que j'ai demandé le soutien de la Banque de France »

Après avoir difficilement revendu son studio, il reste à Juliette encore l'équivalent de deux ans de salaire à rembourser. *« C'est là que je suis tombée malade. Pour économiser, je mangeais mal. »* En arrêt, ses revenus fondent et ses frais médicaux non remboursables se multiplient. Elle doit pourtant toujours payer ses traites. *« Sortir du surendettement est très compliqué »*, témoigne-t-elle. *« Aux yeux de beaucoup, les surendettés sont des irresponsables qui n'ont pas appris à compter ou ne veulent pas payer leurs factures »*, constate Philippe Guilbaud, président de l'association Nouvelles voies, engagée dans la lutte contre le surendettement.

Pourtant, même s'il n'y a pas un profil de surendetté, la situation récurrente est celle d'un employé ou d'un ouvrier, gagnant un petit salaire, qui se sépare, tombe malade ou perd son emploi. Un accident de la vie dans un contexte économique fragile. Deux personnes surendettées sur trois vivent seules. La plupart ont entre 45 et 55 ans et sont locataires de leur logement. Malheureusement, la stigmatisation des personnes surendettées empêche beaucoup d'entre-eux de demander le soutien de la Banque de France.

« L'autorisation de découvert : ça a l'allure d'un service, mais c'est un piège »

« J'aimerais que les gens s'enlèvent de la tête qu'on est des moins que rien, demande Simon, 40 ans, très actif depuis deux ans pour éponger une dette de 8000 euros. *On tombe tellement vite dans le mal-endettement… Mais tout le monde pense que c'est la honte ! J'en ai seulement parlé à mes parents, qui m'aident, et à quelques potes qui me déposent des sacs de courses.* » Juliette aussi a eu l'impression de devenir une pestiférée : *« Famille et amis m'ont renvoyé que j'étais nulle d'avoir acheté cet appart, et de ne pas avoir réussi à me défendre. C'est dans une grande solitude que j'ai demandé le soutien de la Banque de France. Même avec les assistantes sociales, ça coinçait, car je n'arrivais pas à entrer dans le rôle d'enfant inconséquent et soumis qu'on me proposait.* »

Pour Jean Beaujouan, ancien salarié d'une banque et créateur de l'association « Osons parler d'argent », il serait trop facile de faire porter aux seules personnes surendettées une responsabilité qui incombe, selon lui, à tout un système. Dont les banques sont l'élément central : *« Quand ils entrent dans une banque, les gens pensent qu'ils ont à faire à des conseillers financiers. Mais ce sont des agents dont le métier est de leur vendre des produits. Prenez l'autorisation de découvert : ça a l'allure d'un service, mais c'est un piège. Sept personnes surendettées sur dix ont commencé par utiliser l'autorisation de découvert de manière excessive.* » Ces signaux qui permettraient de dépister le surendettement sont ignorés, voire exploités par certaines banques. Car l'endettement des clients leur rapporte.

« Beaucoup sont matraqués par les frais bancaires »

À Gravelines (59), dans le centre communal d'action sociale (CCAS) dont il est responsable du pôle accompagnement, Laurent Vandromme soutien des personnes surendettées. *« Beaucoup sont matraquées par les frais bancaires, constate-t-il. Je me souviens d'une jeune maman de quatre enfants, endettée de 35 000 euros à cause d'une dépendance aux jeux. Son banquier a continué à cautionner cela, à lui facturer ses découverts, et l'a dirigée vers un organisme de crédit pour qu'elle se renfloue. On attend que les gens aient la tête sous l'eau pour dire stop ! »*

Autre exemple : Léna a 41 ans et gagne 6000 euros par mois. Son conjoint, 3000 euros. Ils achètent des voitures et des biens immobiliers. Plusieurs banques leurs prêtent sans discuter. Mais son mari perd son emploi. Entre les intérêts à rembourser et les agios, il faut moins de deux ans à Léna pour accumuler 800 000 euros de dettes. Elle a porté plainte contre la banque pour négligence. *« Tant que les banques autoriseront des crédits en calculant un pourcentage d'endettement selon les revenus, on continuera à endetter les gens, explique Laurent Vandromme. Il faut qu'elles prennent en compte leurs charges réelles, et ce qui leur reste pour vivre.* » Certaines banques le font, de même qu'elles interrogent leurs clients sur leurs autres crédits en cours. Mais ce n'est pas monnaie courante.

« La BNP et le Crédit agricole détiennent à eux deux 95% des organismes de crédit »

Depuis 2014, la loi oblige les banques à proposer une offre spécifique à leurs clients fragiles, pour limiter les frais en cas d'accident de paiement. *« Mais ce n'est pas vraiment mis en place*, constate Jean-Baptiste Delaforge, directeur adjoint à l'accompagnement budgétaire au Crédit municipal de Paris. *Les banques ont beau jeu de dire que les clients n'en veulent pas. Mais dès qu'un banquier a la gestion d'un compte, il facture tout ce qu'il fait. C'est ainsi que les banques font du profit.* »

Après avoir déposé son dossier de surendettement, Simon a changé de banque. *« Mon ancien banquier m'a pris de haut. C'était mon premier problème bancaire en trente ans, et il ne m'a offert aucune aide. Une seule banque m'a proposé un mini-prêt à taux avantageux pour me renflouer, et une carte bleue particulière. Quand je n'ai plus que 200 euros sur mon compte, je dois me déplacer pour retirer au guichet. Cela m'alerte et je réfléchis : cette dépense est-elle absolument nécessaire ? »*

« On a vu des pubs pour les organismes de crédit à la télé. On les a contactés. C'était facile »

L'un des principaux problèmes, dans la chaîne du surendettement, reste que les banques se cachent derrière les organismes de crédit. *« Une banque va refuser à un client de lui prêter à un taux de 4% pour ne pas le « mettre en difficulté » et va le diriger vers un organisme de crédit qui va lui prêter à 20% !*, déplore Philippe Guilbaud. *Sachant que la BNP et le Crédit agricole détiennent à eux deux 95% des organismes de crédit. »* Car bien entendu, l'argent coûte plus cher aux pauvres… Statistiquement, depuis 2012 et la loi Lagarde, les crédits à la consommation, notamment renouvelables, sont attribués de manière plus prudente.

Claudine, une femme de ménage à la retraite de 71 ans, ne l'a pas expérimenté : *« Jamais je ne referai la même bêtise ! Entre 2014 et 2016, mon mari et moi avons cumulé quatre crédits à la consommation, puis 50 000 euros de dettes. On n'avait pas vraiment besoin d'argent. Mais on a vu des pubs pour les organismes de crédit à la télé. On les a contactés. C'était facile. Alors on s'est mis à acheter n'importe quoi : voiture, matériel électronique. On a refait la tapisserie, puis toute la maison à fond. On aurait pu différer, faire une chose à la fois. Mais ils nous proposaient sans cesse des rallonges. Aucun organisme ne nous a jamais demandé si on avait des crédits ailleurs. Les dettes de loyer se sont accumulées. Là, on est entrés dans l'engrenage. On n'avait plus rien, mais on continuait à faire les courses avec la carte de crédit du supermarché. C'était facile, on mettait les produits dans le caddie. En à peine deux ans, on s'est enlisés. C'est notre secret, à mon mari et à moi. Si mes enfants l'apprenaient… »* Au cours de son récit, Claudine pleure.

Interdire les crédits renouvelables ?

Philippe Guilbaud milite pour l'interdiction complète des crédits renouvelables, ce que les candidats Ségolène Royal et François Hollande avaient inscrit dans leurs programmes en 2007 puis en 2012. Mais qui prendrait réellement la décision politique de s'attaquer aux banques ? *« On sait que les crédits renouvelables font partie des produits qui leur rapportent le plus, rappelle Philippe Guilbaud. Alors que les crédits qui ne leur sont pas remboursés représentent 2% des crédits accordés. »* Laurent Vandromme constate lui aussi les dégâts que causent de tels prêts : *« La majorité des personnes que l'on accompagne ne savent pas quand ils les ont contractés, ni combien ils ont emprunté. Et encore moins à quel taux ! Il leur est impossible, dans ces conditions, de maîtriser leur budget. »*

Le président de Nouvelles voies dénonce un système qui pousse au crédit, entretenu par les cartes octroyées par les grands magasins, qui sont aujourd'hui loin d'être encadrées : *« Dès que vous optez pour un paiement en plusieurs fois sans frais dans un magasin, vous devenez automatiquement, et sans vraiment vous en rendre compte, client d'un organisme de crédit. »* Qui ne tarde pas à vous démarcher pour vous vendre un nouveau crédit, au cas où votre machine à laver tombe en panne… *« Pourtant, mieux vaudrait aller au lavomatic, se débrouiller avec son voisin, ou acheter d'occasion ! »*, relève Laurent Vandromme. Selon Philippe Guilbaud, ces pratiques pénalisent même les commerçants : *« Quand vous achetez quelque chose à crédit, vous le payez plus cher, à cause des intérêts. Et cet argent va dans la poche des banques, non dans l'économie réelle. »*

Souvent seul face à son plan de redressement

Une fois qu'une personne est surendettée, le dépôt d'un dossier à la Banque de France est un recours précieux. Simon va bientôt bénéficier de l'effacement de ses dettes. Ce ne sont pas les dépenses inutiles qui ont grévé son budget. Mais un arrêt de travail suivi d'une reconnaissance de handicap, et d'une séparation : *« Le dossier de surendettement a gelé mes dettes pendant deux ans. Quel poids en moins ! On m'a donné une chance de m'en sortir, alors je me suis restreint sur tout.*

J'ai lâché ma voiture et mon appartement pour retourner habiter chez mes parents. Aujourd'hui, je sors la tête de l'eau et je me réoriente professionnellement. Je me suis senti soutenu et écouté par la Banque de France et les travailleurs sociaux. J'ai pu m'expliquer et obtenir des explications. »

Comme Claudine, Simon a été accompagné par la cellule « surendettement » d'un CCAS, comme celle dont Laurent Vandromme est responsable. Il en existe peu. C'est là le problème. Car une fois qu'un dossier de surendettement est accepté par la Banque de France, la personne ou la famille concernée est laissée seule avec son plan de redressement. Et c'est à elle de le mettre en place. *« Une personne surendettée reçoit un tableau compliqué, avec des textes de lois peu explicites*, détaille Laurent Vandromme. *Beaucoup pensent devoir rembourser la Banque de France, alors que ce sont toujours les créanciers qu'elles doivent payer, mais parfois deux ans plus tard. »* Certains ne comprennent pas si leurs dettes ont été effacées ou non. Or, si le plan n'est pas respecté à la lettre, les créanciers peuvent de nouveau réclamer leur dû. L'intérêt de la cellule est d'accompagner la personne ou la famille à mettre le plan en œuvre, tout en dispensant des conseils juridiques et budgétaires.

« 17 ans de surendettement, c'est 17 ans sans contacts avec ma famille, sans sorties ni vacances. Sans projets. »

C'est également la mission du « Point Solutions Surendettement » (P2S) créé en 2012 par le Crédit municipal de Paris. Une équipe de bénévoles et de salariés accompagnent anonymement et gratuitement des personnes surendettées, notamment pour éviter leur rechute. *« 40% des personnes en procédure de surendettement y retombent par la suite »*, souligne Jean-Baptiste Delaforge, responsable du dispositif. Le P2S entreprend des médiations avec les créanciers. *« Ils sont plus enclins à arranger les choses à l'amiable qu'on ne le pense. Ils savent que s'ils ne font pas d'efforts maintenant, ils seront perdants tôt ou tard. Et certains reconnaissent que cet arrangement ne leur coûte pas plus cher qu'un huissier »*.

Juliette est accompagnée par le P2S et l'apprécie : *« C'est un suivi bienveillant et humain, qui nous aide à faire la jonction entre le cadre de la loi, méconnu, les intérêts des créanciers, et les nôtres. »* Cela lui permet aussi de discuter et prendre du recul vis-à-vis d'une situation psychologiquement lourde : *« 17 ans de surendettement, c'est 17 ans sans contacts avec ma famille, sans sorties ni vacances. Sans projets. »* Non stigmatisants, les rares lieux d'accueil comme le P2S répondent à un vrai besoin. Leur mission « prévention » aurait pu être financée par l'État, qui n'y a pas mis un centime ! Leur mission « médiation » avec les créanciers est financée… par les créanciers, surtout les organismes de crédit.

Jean Beaujouan, de l'association Osons parler d'argent, juge ce système *« hypocrite et pervers »*. Jean-Baptiste Delaforge pense pour sa part que *« les créanciers font partie du problème et de la solution. On peut négocier avec eux. Mais on ne peut pas attendre des banquiers, dont le métier est de vendre des produits, qu'ils financent une politique sociale d'où l'État serait complètement absent »*. Pour lui, quelques centaines de milliers d'euros publics permettraient d'étendre les points Conseil budget à tout le territoire, de faire de la prévention, d'aider les gens avant qu'ils ne s'enfoncent trop et d'éviter ainsi le lourd coût financier et humain du surendettement. *« Quand j'ai cherché des solutions pour éviter la spirale des crédits à la consommation ou des emprunts dans des banques étrangères, on m'a souvent répondu : désolé, mais vous n'êtes pas assez endettés pour qu'on vous aide »*, raconte Simon.

Oser parler « pour que les gens puissent sortir de leur bulle toxique »

Cette prévention, nécessaire mais absente, pourrait prendre plusieurs formes : *« L'arrêt de la publicité pour les crédits, comme on l'a fait pour la cigarette*, suggère Philippe Guilbaud. *Ou encore*

les cours d'économie budgétaire pour tous, du lycée jusqu'aux comités d'entreprises ». Laurent Vandromme imagine des outils d'alerte anonymes concernant les fonctionnaires, particulièrement touchés. Ils se baseraient sur deux éléments déclencheurs : les impayés d'impôts et le recours fréquent aux découverts. Pour Jean-Baptiste Delaforge, le micro-crédit et ses faibles taux sont aussi un levier intéressant. Savoir calculer un crédit et maîtriser son budget profiterait à tous, y compris à ceux qui ont déjà connu le surendettement et risquent la rechute.

Prévenir le surendettement commence par briser le tabou autour de l'argent. Avec son association « Osons parler d'argent », Jean Beaujouan souhaite créer des lieux de parole sur l'argent dans les principales villes de France : *« Pour que les gens qui ont des difficultés financières puissent les nommer et sortir de leur bulle toxique, qu'ils prennent conscience qu'ils ne sont pas les seuls à vivre cela, qu'ils peuvent se faire aider, apprendre des autres comment s'en sortir et vice-versa. »* Qu'ils passent progressivement de la passivité et la dépendance financière à plus d'autonomie et de liberté.

« Très peu de gens se défendent »

Mieux informées, mieux armées, certaines personnes surendettées pourraient aussi faire valoir leurs droits en justice. Soit vis-à-vis d'un créancier qui exige des remboursements alors que la dette est prescrite, soit vis-à-vis d'une banque ou d'un organisme de crédit, en montrant que le contrat de crédit n'est pas conforme à la loi [4]. Dans son CCAS, Laurent Vandromme travaille souvent sur l'origine des dettes : *« Les personnes reçoivent des injonctions à payer, des menaces d'huissiers, souvent de la part de sociétés de recouvrement qui ont racheté des dettes vieilles de quatre ans à des créanciers. Or, s'il n'y a pas eu de condamnation du débiteur, la dette est prescrite. Mais sous la pression, les gens paient et se retrouvent même à payer des frais de procédure alors que tout cela est illégal. »*

« Très peu de gens se défendent, déplore Philippe Guilbaud. *Mais ce qui est nouveau, c'est que de plus en plus de juges d'instance demandent des justificatifs aux banques qui réclament de l'argent à un particulier débiteur. Ils font eux-mêmes valoir que les dettes sont prescrites ou le contrat de crédit illégal. Et rétablissent ainsi un équilibre entre gros et petits. »*

Audrey Guiller

Abonnez-vous à la Lettre de nouveautés du site et recevez chaque lundi par courriel la liste des articles parus, en français ou en anglais, dans la semaine écoulée.

P.-S.

Basta !
https://www.bastamag.net/Le-surendettement-un-fleau-social-qui-profite-d-abord-aux-banques-et-aux

---

Notes

[1] Les prénoms ont été modifiés.

[2] Voir : Enquête surendettement des ménages, 2017, Banque de France.

[3] Un crédit amortissable propose une date de début et de fin et des mensualités fixes. Dans le cadre d'un crédit renouvelable, en revanche, le client connait seulement le montant prêté (réserve d'argent) et le taux d'intérêt. Sa réserve d'argent se reconstituant au fur et à mesure de ses remboursements, il peut garder un crédit renouvelable toute une vie.

[4] Si un créancier n'a pas lancé de procédure en justice deux ans après le dernier paiement de son débiteur, la dette est foreclose, c'est-à-dire qu'elle n'est plus due.