

# **Le mal-endettement : mythe ou réalité ?**

*Une question de société !*

LES ACTES DE LA 9<sup>EME</sup> EDITION DES DEJEUNERS-DEBATS D'Athling

Version publiée le 12 novembre 2012



« Les prévisions vous en disent beaucoup sur ceux  
qui les font, elles ne vous disent rien sur  
l'avenir. »

*Warren Buffet*



## Avant-propos

**Athling** a été créé en décembre 2000 avec l'ambition de devenir un cabinet de conseil de référence sur le marché des services financiers spécialisés. Dès son lancement, nous avons affiché la volonté d'être le spécialiste des spécialisés. La notion de leadership dans le conseil n'a pas beaucoup de signification. Notre énergie s'est tout de suite concentrée sur deux objectifs simples : (i) **réussir nos missions** et (ii) **surprendre nos clients**.

(i) Réussir une mission ne consiste pas uniquement à répondre à la question posée. Il faut bien souvent créer une dynamique et aller au-delà de ce qui vous est demandé. Faire des présentations « esthétiques » ou rendre des rapports volumineux a bien peu d'intérêt si, une fois terminée, votre « mission » reste dans un tiroir. Le résultat est au rendez-vous lorsque **l'attitude et la volonté de progresser** font boule de neige, lorsque votre capacité d'entraînement traverse les directions et met en mouvement les ressources internes. Pour ce faire, nous devons, comme des athlètes de haut niveau, utiliser au mieux notre forme du moment et mettre nos clients dans les meilleures conditions de travail.

(ii) Le métier de conseil de direction générale est **un métier de services**. Nous n'avons pas de produit à vendre, mais un service, c'est-à-dire la promesse de faire quelque chose (en l'occurrence répondre à une ou plusieurs questions). Vous pouvez imaginer les difficultés rencontrées durant les premières années qui ont suivi le lancement du cabinet pour convaincre que nous apporterions quelque chose de différent dans les missions par rapport à nos confrères. Cette difficulté était accentuée par notre décision de ne pas citer le nom de nos clients. La volonté de bien faire ne suffit pas pour faire basculer la décision. Nous cherchons toujours à surprendre nos clients pour montrer **notre service « en action »**. C'est un travail de tous les instants. Ces actes sont une illustration de notre investissement continu sur ce marché et de notre manière de penser le service.

Cibler, recruter, proposer, relancer, transformer, mettre à disposition, communiquer, recouvrer, clôturer, fidéliser... Autant d'actions qui sont fondamentales pour nos clients, mais aussi dans notre métier de consultant ! Nos activités respectives sont beaucoup plus proches qu'il n'y paraît, et le seront encore plus à l'avenir parce que **l'orientation de nos clients vers plus-de-services** est incontournable. Soyez sûrs que notre envie **d'entreprendre et de vous surprendre** sera toujours notre marque de fabrique.



## Introduction

La 9<sup>ème</sup> édition de nos déjeuners-débats s'inscrit dans la continuité des travaux qui ont donné lieu à la publication le 1<sup>er</sup> octobre 2009 de notre **Livre Vert** du crédit aux particuliers. Nous avons conclu en page 69 :

« Le crédit aux particuliers connaît **une mutation comparable à celle des années vingt ou cinquante**. Les tendances lourdes perceptibles ces dernières décennies résonnent avec plus de puissance à cause de la crise économique. En parallèle, les actions des pouvoirs publics accélèrent ce mouvement d'ensemble. Cette mutation a des conséquences sur l'offre et sur la demande. L'intervention de plus en plus marquée de l'Etat pour soutenir un secteur d'activité (ex. automobile, immobilier) oriente le consommateur vers tel ou tel produit.

Le consommateur devient **insaisissable** et rentre de moins en moins dans des socio-types figés. Les modes de consommation et les dépenses des ménages se déplacent actuellement. La prime ira au prêteur qui aura **la capacité de toucher directement le client final** sur le lieu de vie ou de commerce, et de lui proposer des modes de paiement ou de financement à l'endroit même où il se trouve. Elle ira aussi à celui qui sera en mesure **d'entretenir des échanges réguliers** (approche relationnelle plutôt que transactionnelle) avec son client. Des entreprises ou des prestataires de services disposant de fichiers d'adresses volumineux pourraient profiter de cette période pour entrer sur ce marché. »

Nous avons conclu à la succession de deux périodes distinctes : l'une de **restructuration** (2008-2012) et l'autre de **mutation** (après 2012). L'actualité de ces dix-huit derniers mois n'a fait que renforcer cette analyse. Nous avons souhaité, pour cette édition, aborder la prévention du surendettement sous l'angle du mal-endettement. Les termes de crise et de dette sont entrés dans le langage courant. Après le mal-logement, le mal-endettement devient un sujet de société. Mais, le diagnostic et les solutions font débat :

- Qu'entend-on par mal-endettement ?
- Quels sont les enjeux pour notre société ?
- Quelles sont les initiatives mises en place pour limiter ce phénomène ?
- Quelles autres solutions peuvent être envisagées ? Avec quels acteurs ?

Cette 9<sup>ème</sup> édition a été parrainée par **Monsieur Jean-Paul Delevoye**, Président du Conseil économique, social et environnemental (CESE).

### **Les intervenants de la table-ronde**

La table-ronde a été animée par **Monsieur Nicolas Doze**, journaliste économique sur BFM. Quatre intervenants du monde public et économique ont livré leur vision du mal-endettement :

- **Monsieur Alain Bernard**, Responsable de l'Économie Solidaire au Secours Catholique.
- **Monsieur Jean-Louis Kiehl**, Président de Crésus.
- **Madame Jeanne Lazarus**, sociologue, Chargée de recherches au CNRS.
- **Monsieur Didier Vuillaume**, Chargé de mission auprès des clientèles fragiles à La Banque Postale.

### **Remerciements**

Nos premiers remerciements s'adressent **à nos clients** pour nos échanges réguliers et denses. Ils nous poussent tous les jours à faire « le pas de plus qui fait la différence ». Nous associons également les représentants des syndicats des établissements de crédit, les représentants d'entreprises du commerce et de la distribution, les élus et plusieurs interlocuteurs du secteur public.

Nos remerciements s'adressent aussi **aux intervenants à nos déjeuners-débats et aux lecteurs** qui nous ont activement alimentés tout au long de nos réflexions. Ils ont su se rendre disponibles, donner leur avis sans complaisance et nous challenger.

Des rencontres avec **des personnes remarquables** jalonnent notre quotidien. Ces personnes consacrent leur temps aux autres, remettent en selle les emprunteurs en difficulté. Elles gagneraient à être (plus) écoutées tant leurs idées sont pertinentes. Nos échanges privilégiés avec Crésus, le Secours Catholique, SOS Familles de France, l'UNAF et des collaborateurs d'associations (caritatives, consommateurs, familiales) ont densifié et orienté nos réflexions.



## Sommaire

<b>Avant-propos</b> .....	<b>5</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Les intervenants de la table-ronde</b> .....	<b>8</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>8</b>
<b>Ouverture de la table-ronde</b> .....	<b>11</b>
<b>Partie 1 – Première intervention du Président Jean-Paul Delevoye (CESE)</b> .....	<b>15</b>
<b>Une situation d’urgence sociale ?</b> .....	<b>15</b>
<b>Qu’est-ce que le bon et le mauvais endettement ?</b> .....	<b>16</b>
<b>Une question pour la table ronde ?</b> .....	<b>16</b>
<b>Partie 2 – Qu’est-ce que le mal-endettement ?</b> .....	<b>17</b>
<b>Partie 3 – Seconde intervention du Président Jean-Paul Delevoye (CESE)</b> .....	<b>27</b>
<b>Recourir à la loi ?</b> .....	<b>27</b>
<b>Un système d’alertes plus fluide ?</b> .....	<b>27</b>
<b>Développer l’écoute ? Systématiser l’accompagnement ?</b> .....	<b>28</b>
<b>Quelle nouvelle approche pour la prévention ?</b> .....	<b>28</b>
<b>Partie 4 – Quelles solutions pour lutter contre le mal-endettement ?</b> .....	<b>29</b>
<b>Partie 5 - Questions - Réponses</b> .....	<b>39</b>
<b>Nous contacter</b> .....	<b>45</b>



## Ouverture de la table-ronde

**Nicolas Doze** : Nous avons **8 200 000 de personnes** qui sont aujourd'hui **sous le seuil de pauvreté** de 954€. 350 000 de plus en un an. **5 à 6 millions de personnes** sont **en situation d'exclusion bancaire**. Le nombre de dossiers de surendettement déposés à la Banque de France a **progressé de 23 % en 2011** avec 232 000 dossiers supplémentaires. Nous allons parler des lois. La loi de Neiertz a été la première sur le sujet. Elle a créé la commission du surendettement sous l'autorité de la Banque de France. Cette commission existe toujours même si la loi dans sa version initiale a été largement modifiée. Je me suis demandé ce qu'était le mal-endettement. J'ai essayé de trouver une définition. Vous avez un très bon travail qui a été fait, comme tous les ans par Athling. Le mal-endettement est un peu **une spirale infernale**, où il y a des mauvais crédits qui prennent la place de bons crédits. C'est le point de départ de ce qui conduira finalement au surendettement. Il y a le mal-endettement qui va être lié à une accumulation de crédits évidemment, et le mal-endettement qui va être lié à différents aléas de l'existence quand on se met à avoir trop de charges, quand on se met à avoir une baisse de revenus ou les deux cumulés. Le classement qui a été fait dans le dossier m'a beaucoup intéressé sur quelles étaient les principales causes du mal-endettement. En tête, ce sont les études supérieures des enfants. Ensuite, viennent la naissance du premier enfant, puis le chômage, qu'on imaginerait bien en amont dans la classification, le divorce, la dépendance d'un parent et la retraite. En fait, le surendettement simple va être un problème financier. Clairement, le mal-endettement est **un problème social** qui va mener au surendettement.

Alors, mon vieux prisme de journalisme macro-économique m'a poussé à imaginer **une sorte d'analogie avec la dette publique de la France...** même si l'analogie n'a absolument aucun fondement académique. Nous voyons que notre pays est surendetté et qu'automatiquement il est passé par une phase de mal-endettement. Regardons comment ce phénomène a pu se construire pour arriver aujourd'hui à une dette publique de 91 %.

Il y a une responsabilité de l'emprunteur bien évidemment au travers du choix d'une politique fondée sur la consommation depuis des années mais financée à crédit avec finalement l'abandon total de l'appareil productif et la désindustrialisation historique que l'on vit aujourd'hui. Ça, c'est **un peu le revolving public** si vous voulez. Le choix de ne pas réformer l'Etat-providence qui évidemment est devenu non-finançable sans l'endettement. Ça, c'est

l'emprunteur qui finit par **accumuler des dettes**. C'est l'accumulation de crédits. Le choix d'avoir dépensé des milliards pour travailler moins (et de continuer d'ailleurs) et d'avoir dépensé des milliards pour travailler plus lors du quinquennat précédent. Le choix de brancher des perfusions de morphine dans tous les sens pour donner l'impression d'absence de douleur... Ça, c'est l'emprunteur qui **cache la réalité**. Par exemple, nous avons 40 milliards de subventions de logement aujourd'hui... deux fois plus que nos voisins. Je ne pense pas que nous soyons mieux logés que nos voisins. Nous avons aussi tout cet arsenal de minimas sociaux qui fait que, pour les non-qualifiés qui ne peuvent pas prétendre à des boulots très bien rémunérés, l'arbitrage se fait bien souvent en fonction des minimas sociaux et en faveur des minimas sociaux. Nous avons une bulle de ménages totalement dépendants de l'Etat. C'est un peu le choix du chômage j'ai envie de dire. Le choix du traitement social du chômage, politique qui a prouvé ses échecs depuis 20 ans et que l'on continue pourtant à répéter. C'est plus de politique sociale, plus de politique de la ville... Ça, c'est l'emprunteur qui va **persister dans son erreur**. Nous voyons que c'est assez récurrent. Le choix aussi de ne pas oser la réforme des retraites alors que c'est la seule réforme qui est efficace tout de suite et qui ne coûte pas d'argent... Ça, c'est **la pension mensuelle de l'Etat français**. Le choix d'avoir une fiscalité qui est toujours dictée par la démagogie politique qui va être truffée de niches pour essayer quand même de lui redonner un peu d'efficacité économique. A tel point, par exemple, qu'aujourd'hui l'impôt sur les sociétés en France, si vous prenez tous les allègements et tous les abattements, coûte plus cher que la recette de l'impôt. Et il y a aussi l'obligation... et ça, c'est **la conjoncture...** l'obligation aussi de creuser de la dette pour répondre à des risques de collapsus du système financier ou de la consommation. Après, il y a la responsabilité du prêteur évidemment. Le prêteur est souvent mal régulé, mal informé. Il a prêté aveuglément pendant des années sans se renseigner véritablement sur la solidité de la personne à laquelle il prêtait. Il a fallu 10 ans au prêteur pour se rendre compte qu'une obligation grecque ne valait pas une obligation allemande. C'est long tout de même ! Nous sommes dans un mélange, un mélange de défaut de régulation, que ce soit des excès de régulation ou des carences de régulation. Un mélange où il y a des événements conjoncturels. Il y a des mauvais choix délibérés. Il y a souvent **une dose de mensonges puis une dose d'incompétence qui est partagée**. Et puis, le constat que nous avons partout des responsables, mais qu'il n'y a jamais de coupables. Vous allez donc voir que c'est très compliqué et pourtant il faut trouver une solution car on sait qu'une société sans crédit ne peut pas fonctionner.

Il y a près de la moitié des ménages français qui avait un crédit en novembre 2011. 14 millions de ménages sur un peu plus de 30 millions. Alors, que fait-on ? C'est la question à laquelle nous allons tenter de répondre aujourd'hui. C'est là aussi où **mon analogie s'arrête**

parce qu'a priori il y a très peu de chances que, dans la vraie vie, un prêteur prête un jour à un emprunteur à taux négatif.

Nous allons retrouver Jean-Paul Delevoye qui nous a confié ses impressions dans une vidéo, ne pouvant être physiquement parmi nous.



## **Partie 1 – Première intervention du Président Jean-Paul Delevoye (CESE)**

Bonjour, je regrette de ne pouvoir être parmi vous à l'invitation du cabinet Athling sur un sujet qui est extrêmement important à mes yeux sur le fait que non maîtrisé ce phénomène du mal endettement **peut amener des fractures de la société** et faire en sorte **de susciter des violences** qui peuvent **remettre en cause le système**. Donc, c'est un sujet extrêmement important, **trop souvent négligé** parce qu'il est l'objet de pathologies individuelles sans se rendre compte qu'il est peut-être en train de ronger la solidité du collectif.

### **Une situation d'urgence sociale ?**

Je suis de ceux qui pensent, et on peut avoir un débat sur le sujet, que nous sommes rentrés dans un taux de croissance pour quelques années **faible**, inférieur à 1 %. Dans les années 60, nous étions à 4 points, aujourd'hui nous sommes inférieurs à un point. Cela veut dire que, quand on est à 4 %, on double son pouvoir d'achat en 20 ans. A 1 %, on le double en 70 ans. Donc, la génération qui monte aura une relation au patrimoine totalement différente. On ne pourra plus acquérir et il faudra consommer et être usager.

Deuxième chose, c'est que, quand vous êtes sur un taux de croissance faible, vos revenus sont faibles, et, donc, l'on voit bien que l'augmentation des charges est quelques fois à la limite **plus rapide** que l'augmentation de vos revenus. Si je prends la thématique de l'énergie, la question ce n'est pas de maîtriser le coût de l'énergie, mais plutôt de dire « l'énergie risque d'augmenter de 25 %, comment vous aider à consommer 25 % d'énergie en moins ? ». Vous allez avoir des revenus qui vont être plafonnés. Vous allez devenir retraités plutôt que salariés : comment faire en sorte que, dans vos charges à vivre, il y ait une capacité de maîtrise ? Et lorsque j'évoquais dans mon rapport qu'il y avait **entre 12 et 15 millions de personnes** qui finissaient la fin du mois à 50 euros ou 150 euros près, et que je vois maintenant qu'un rapport indique qu'il y a **une personne sur cinq qui est en découvert bancaire**, nous voyons bien que nous sommes dans la même problématique politique des salariés qui voient le profit de leur entreprise, la valeur ajoutée plus au profit des actionnaires que des salariés. On voit, dans des mécaniques, les coûts affectés au système bancaire de la

gestion des découverts et des crédits renouvelables bien plus importants que la capacité de pouvoir faire face à ses remboursements.

### **Qu'est-ce que le bon et le mauvais endettement ?**

Le bon endettement c'est quand on investit, qu'on prend un risque, quand on s'endette pour améliorer sa performance professionnelle, son bien-être personnel. C'est l'acquisition d'une maison, ça peut être une voiture... et avec la notion de retour d'investissement. C'est-à-dire la capacité que l'on a par l'amélioration que vous procure cet endettement de pouvoir vous donner les moyens supplémentaires pour faire face à la gestion ou à la maîtrise de vos dettes. Le mauvais endettement, c'est celui qui vous met au contraire dans la spirale inverse. C'est-à-dire, c'est celui qui vous diminue votre capacité de retour d'investissement, qui vous réduit votre reste-à-vivre et qui **consomme votre seul espace de liberté de vie** et vous fait basculer à un moment **dans une spirale descendante** qui vous amène jusqu'au stade in fine du surendettement.

### **Une question pour la table ronde ?**

Quels sont, selon vous, les moyens à mettre en œuvre pour pouvoir **détecter ces signaux d'alertes le plus tôt possible** ? Quelles sont les pratiques ? Avez-vous une idée de ce que nous pourrions mettre en œuvre à grande échelle ?

La population âgée va grandir. On dit que c'est un coût pour la société. Moi, j'estime que c'est **une opportunité** parce qu'elle a du temps à consacrer à notre écoute. Donc, est-ce qu'on peut mobiliser *des brigades civiles de personnes âgées* qui ont un peu de temps à consacrer aux autres et qui pourraient développer ces lieux d'écoute. Ça n'est pas uniquement vrai pour le mal-endettement. C'est vrai pour les divorces, etc.



## Partie 2 – Qu'est-ce que le mal-endettement ?

**Nicolas Doze** : Nous répondrons à la question de Jean-Paul Delevoye lors de la deuxième partie du débat. J'accueille donc Alain Bernard, le responsable de l'économie solidaire au Secours Catholique, Jean-Louis Kiehl, le président de Crésus, Jeanne Lazarus, sociologue, chargée de recherches au CNRS, et Didier Vuillaume, chargé de missions auprès des clientèles fragiles à La Banque Postale.

Je vous propose deux parties. Une première partie d'une vingtaine de minutes sur « *qu'est-ce que c'est que le mal-endettement et quelles sont les connaissances que l'on a de ce phénomène ?* » et la seconde partie sur « *comment fait-on justement pour lutter contre le mal-endettement ?* ». Là, je l'ai voulue volontairement en trois parties distinctes. En amont, avant que le mal-endettement arrive, ensuite au moment où le mal-endettement se confirme, et puis au moment où il est consommé pour virer dans le surendettement.

Première question pour Jeanne Lazarus. **Une pathologie individuelle**, a dit le Président Delevoye, **qui ronge la solidité du collectif**. 12 à 15 millions de personnes qui finissent le mois à 50 euros ou 150 euros près. Une personne sur cinq en découvre. Est-ce que c'est un mythe ou une réalité le mal-endettement pour vous Jeanne Lazarus ? Vous avez écrit un livre, *L'épreuve de l'argent* publié chez Calmann-Lévy. C'est donc une question sur laquelle vous avez déjà travaillé.

**Jeanne Lazarus** : Il me semble qu'il faut quand même **séparer deux choses** : la question du pouvoir d'achat des travailleurs pauvres, des gens qui effectivement finissent le mois avec peu d'argent, et la question du mal-endettement. Ces deux questions ne sont pas forcément liées. Evidemment, nous pouvons imaginer que plus on est riche, et plus c'est facile de rembourser. C'est un fait. Mais, voilà, c'est quand même deux questions différentes.

Après, c'est évident, il y a **l'existence d'un halo de gens autour du surendettement** qui ne sont pas des surendettés ayant déposé un dossier et pouvant être estampillés comme étant surendettés, mais qui, pour autant, ont des problèmes de remboursement de traites. Ce halo existe. Il est connu par les banquiers. Il est connu par les bailleurs. Il est connu de ceux qui, un jour, ont eu un impayé, ou qui ont dit « *Ben là, je suis juste et je ne sais pas comment ça va se passer* ». Nous voyons des situations qui peuvent être plus ou moins faciles à rattraper dans ce halo. Il y a des gens qui rencontrent juste un petit moment difficile à passer et qui va pouvoir

se résoudre par de l'entraide, par le fait d'avoir une prime qui va tomber ou autre chose, et puis d'autres qui sont dans un processus qui est plus dangereux...

**Nicolas Doze** : Mais je reviens juste sur le terme de mal-endettement, est-ce que c'est un terme qui apparaît dans votre ouvrage ?

**Jeanne Lazarus** : Non, pas du tout...

**Nicolas Doze** : ... il n'apparaît pas dans votre ouvrage ?

**Jeanne Lazarus** : Non, ce n'est pas un terme que j'utilise. C'est un terme qui évidemment a un côté **très normatif** puisqu'il renvoie au fait qu'il y a des gens qui se seraient bien endettés et d'autres qui se seraient mal endettés....

**Nicolas Doze** : C'est ce que dit Jean Paul Delevoye...

**Jeanne Lazarus** : Oui, mais ça renvoie à la responsabilité individuelle, même s'il souligne qu'il y a un phénomène collectif. Donc, s'il y a un phénomène collectif que l'on cherche à individualiser, nous risquons de moins bien le comprendre et de moins bien voir quels sont les processus qui vont y mener. D'où peut-être **ma méfiance avec ce terme**. Mais, c'est surtout qu'il renvoie au fait que le crédit est traditionnellement, historiquement, quelque chose qui est condamné. Surtout quand il s'agit de la dette.

Ce que je regarde plutôt dans mon livre, c'est **la différence entre dette et crédit**. Le crédit est plus positif et mieux accepté depuis la fin de la guerre, notamment avec le développement du crédit à la consommation réalisé par des entreprises de crédit spécialisées, et non plus par des usuriers et des organismes non-officiels. **Le crédit a acquis plus ou moins de légitimité, alors que la dette reste quelque chose de mauvais**, qui nous laisse dépendant, qui nous laisse à la merci d'un créancier...

**Nicolas Doze** : Vous êtes en train de dire que nous sommes comme toujours en France sur **une guerre des mots** qui empêchent de voir les problèmes et de les traiter. Le crédit, c'est de la dette et la dette c'est du crédit. Le surendettement, c'est l'aboutissement malheureux mais...

**Jeanne Lazarus** : Oui, mais sauf que l'on ne se sent pas forcément endetté quand on a un crédit...

**Nicolas Doze** : ... c'est noté.

**Jeanne Lazarus** : C'est là-dessus que nous pouvons également réfléchir.

**Nicolas Doze** : Jean-Louis Kiehl, est-ce que vous avez une définition du mal-endettement ?

**Jean-Louis Kiehl** : Le mal-endettement n'est pas un halo. Il nécessite une définition.

**Nicolas Doze** : Vous en avez une ?

**Jean-Louis Kiehl** : ... une tentative de définition, oui. Je pense qu'avant de parler d'un phénomène, il faut savoir ce dont on parle. Il y a un mot important qui apparaît dans l'interview de Monsieur Jean-Paul Delevoye, c'est le mot *liberté*. Le Premier ministre nous le rappelait il y a quelques jours. Il disait : « *si la France ne fait pas, ne se prend pas en main, ne revoie pas sa maîtrise budgétaire, on risque de perdre notre liberté* ».

Et pour un particulier, c'est vrai que **le mal-endettement est l'antichambre du surendettement**. Autrement dit, le mal-endettement est **une situation budgétaire ou un état budgétaire d'un ménage**. Il peut être durable. Ce phénomène peut être exceptionnel également. Ça n'est pas toujours quelque chose de dramatique. D'ailleurs, le crédit est **quelque chose d'important**. C'est aussi *une source d'enrichissement*. Il ne faut pas angoisser sur le crédit.

Le consommateur, qui est le client chez vous dans les établissements financiers, peut être le débiteur lorsqu'il ne paye plus. Il reste juridiquement débiteur jusqu'à la fin de son remboursement. Donc, c'est un citoyen quel que soit le niveau de ressources. Il faut en tenir compte, quel que soit son patrimoine parfois parce que nous retrouvons un phénomène de propriétaires qui ont remboursé leur maison et qui ont des engagements qui les dépassent. C'est donc **à cet instant où le citoyen risque de perdre la liberté d'arbitrer**. C'est un moment très grave. C'est pourquoi c'est...

**Nicolas Doze** : ... le moment où l'on risque de **perdre la liberté d'arbitrer**...

**Jean-Louis Kiehl** : ... **la liberté d'arbitrer dans des dépenses nécessaires à la vie courante** d'une certaine manière et où l'on bascule vers le surendettement.

**Nicolas Doze** : Vous êtes d'accord, Alain Bernard ?

**Jean-Louis Kiehl** : C'est un moment très important de l'existence d'un ménage où il faut être extrêmement attentif parce que, vous savez, la liberté, on s'est battu jusqu'à la mort pour la conquérir, mais on peut la perdre. A ce moment-là, on tombe **en servitude**. **On perd également une partie de sa dignité**. Ça peut avoir des conséquences tragiques...

**Nicolas Doze** : Alain Bernard, est-ce que vous êtes d'accord avec ce qui a été dit ou est-ce que vous rajouteriez un élément en termes de définition, j'entends ?

**Alain Bernard** : Je ne sais pas si je ferais une définition en tous cas. Il y a trois choses que je voudrais dire.

Vous avez commencé ce débat avec Jeanne. Je suis toujours surpris par **l'écart qu'il y a entre les mots et les choses**. Je m'explique. Quand vous êtes en situation de surendettement ou de mal-endettement, les points de passage de l'un à l'autre ne sont **pas si nets**. Entre le moment où vous l'êtes en situation objective, et le moment où vous l'énoncez « *Je suis en surendettement, je suis en mal-endettement* », il y a **un temps long qui passe**. C'est bien le

problème, la **prise de conscience de la situation que l'on vit** et, derrière ça, de la maîtrise des différents éléments qui permettent de sortir du mal-endettement et du surendettement. **Cet écart** est assez **fondamental** à la fois sur la prise de conscience et sur l'absence de prise de conscience.

La deuxième chose, je ne suis pas sûr qu'il y ait obligatoirement un continuum entre mal-endettement et surendettement. En tous cas, il n'y a **pas de fatalité**. Ça, c'est une certitude !

**Nicolas Doze** : Le mal-endettement ne basculera pas forcément en surendettement ?

**Alain Bernard** : Voilà... mais, si le mal-endettement ne bascule pas sur le surendettement, il y a toujours une forte probabilité pour que quelqu'un qui soit surendetté ait vécu un mal-endettement.

Je prends juste un exemple. Je ne sais pas s'il y a du bon endettement, du mauvais endettement. Mais, quand on commence à financer de la dette par de la dette, il y a de fortes probabilités pour qu'on soit dans du mauvais endettement...

**Nicolas Doze** : Ça ressemble beaucoup à l'Europe ce que vous décrivez.

**Alain Bernard** : L'analogie que vous faisiez tout à l'heure n'était quand même pas complètement fausse.

La troisième chose, c'est que, on l'a vu dans le dossier qu'Athling a préparé pour ce débat, il y a **différentes causes** au mal-endettement. Une apparaît comme étant l'insuffisance durable de ressources. Donc, là, je crois qu'effectivement, c'est une des données qui est réelle et pour lesquelles je ne suis pas sûr que les mois et les années qui sont devant nous soient source d'optimisme...

Juste deux chiffres sur cette difficulté de ressources. C'est tiré de la dernière étude typologique du surendettement. En 2011, **près de 56 % des dossiers de surendettement**, nous sommes bien sur le surendettement, **avaient une capacité de remboursement négative**. Dix ans auparavant, nous étions à **27 %**... Donc, **un passage de un à deux sur une décennie**. Tendanciellement, ça pose effectivement question. Ce sont les chiffres du surendettement. Nous n'avons **pas d'étude typologique du mal-endettement**.

**Nicolas Doze** : Didier Vuillaume, le mot existe dans votre vocabulaire à La Banque Postale ?

**Didier Vuillaume** : Il peut exister !

**Nicolas Doze** : Donc, il n'existe pas...

**Didier Vuillaume** : Il peut exister. Je voulais dire, en tant que Banque Postale et banquier, qu'un mal-endetté est quelqu'un qui a déjà eu accès à un crédit. Je pense que c'est déjà la première chose à dire en tant que banquier. **Tout vient du risque** qui est, quand même, le

métier de base. Soit on exclut une personne, soit on lui accorde un crédit. Tout vient de ce moment-là au niveau du mal-endettement.

Pour nous, soit nous favorisons l'usage, soit on exclut. On peut rappeler que, tous les grands acteurs sociaux le savent, les clients les plus fragiles et les plus exclus gèrent **vraiment au plus près leur budget sans crédit** puisqu'on ne leur donne pas l'accès au crédit. C'est bien tout le problème. Nous essayons aussi avec le microcrédit personnel d'aller un peu plus loin avec ces gens qui savent gérer un budget.

Le problème d'un mal-endetté vient du fait qu'il a au départ des revenus. Il est souvent propriétaire d'un logement financé par un crédit qui lui a été accordé et qui lui permet d'avoir accès à d'autres types de crédits parce qu'il est propriétaire et qu'il est *exposé*. Le mot n'est pas bien trouvé, mais il est *exposé* à la consommation pour équiper son logement. A un moment donné, il va pouvoir recourir à des crédits. Le sujet maintenant, c'est le type de crédit qui lui sera proposé. C'est un vrai débat...

**Nicolas Doze** : Vous avez un profil type ?

**Didier Vuillaume** : C'est un débat... Nous avons des profils types à La Banque Postale. Il est le plus souvent propriétaire avec des revenus stables. Mais, par exemple, vous pouvez bien être propriétaire et vous mettre dans une situation quasiment certaine de mal-endettement futur.

**Nicolas Doze** : Par exemple ?

**Didier Vuillaume** : Par exemple, vous avez de faibles revenus, vous cherchez un plan de financement pour acheter une maison individuelle. Vous la financez sur 30 ans. Vous vous embarquez sur 30 ans avec des revenus proches du smic ou inférieurs au smic ou des revenus un smic et demi etc. Vous vous êtes équipés avec des crédits. Vous êtes quasiment sûr et certain de vous retrouver dans une situation où vous ne pourrez pas faire face à vos engagements. C'est un aspect du mal-endettement.

La question du mal-endettement, c'est de savoir **comment**, à un moment donné, lorsqu'on a des clientèles ou des personnes fragiles, on peut **s'apercevoir** qu'ils sont dans une situation de revenus et de charges engrangée notamment par la propriété ou par de la consommation classique. **Comment savoir** quand ils se retrouvent dans une telle situation ?

**Nicolas Doze** : Les signaux d'alertes ? Nous allons en parler tout à l'heure.

**Didier Vuillaume** : Oui, mais **des signaux d'alertes forts**.

**Nicolas Doze** : Alors, le mot *mal-endettement* ne fait pas partie du vocabulaire habituel de La Banque Postale. Il n'est pas dans l'ouvrage de Jeanne Lazarus. Il est, malgré tout, défini par Alain Bernard sans qu'il veuille vraiment le définir. Jean Louis Kiehl, vous vouliez réagir.

**Jean-Louis Kiehl** : Je pense qu'il faut dépasser la discussion sur le crédit dans un premier temps. Une définition est, malgré tout, importante. En tant que juriste, je ne pourrais pas traiter une problématique sans la qualifier. Nous pouvons appeler cela une notion cadre dans laquelle on peut mettre beaucoup de choses.

La pathologie, disons la seconde étape du mal-endettement. Le consommateur, le ménage, a la possibilité de s'enfermer dans une spirale du surendettement. Et là, c'est **la prévention** qui est **indispensable**, me semble-t-il. Sans prévention, on ne viendra pas à bout du mal-endettement. Il faut aussi un peu **d'éthique et du courage** des pouvoirs publics pour prendre des décisions, et puis **des changements de pratiques des professionnels**.

Il peut y avoir aussi la pauvreté absolue. Ne l'oublions pas pour les ménages qui n'ont pas de crédit et qui parviennent tout juste à couvrir les charges courantes. Ça passe aussi par **de la pédagogie**.

Enfin, nous ne pouvons pas aborder la problématique uniquement sous l'angle du crédit. Il y a un problème d'accès du crédit, il y a **la question du fichier positif**...

Il est très important que nous arrivons à une définition tôt ou tard et que nous arrivons à **caractériser les pathologies**, et puis à **les prévenir**, le cas échéant...

**Nicolas Doze** : Jeanne Lazarus, le terme vous dérange un petit peu. Est-ce que, depuis 5-10 minutes, vous changez, vous murissez votre opinion sur le mot *mal-endettement* ?

**Jeanne Lazarus** : C'est un mot qui peut être **utile** pour désigner quelque chose qui justement n'est pas encore bien cerné, qui n'a pas encore sa catégorie juridique ou son traitement administratif. Ce terme a aussi l'avantage d'être qualitatif. Disons que ce n'est pas juste, comme l'est le surendettement, une incapacité de remboursement par rapport à des charges, mais c'est aussi **le fait d'avoir une situation au moment T où les charges et les remboursements peuvent à peu près se coordonner, mais, structurellement, il y a beaucoup de chances que ça devienne difficile**. Donc, pour ces raisons, il est utile.

Ceci étant dit, il est extrêmement difficile de trouver des signaux qui peuvent marcher.

**Nicolas Doze** : Alain Bernard, la bonne nouvelle quand même, c'est que le mal-endettement n'est pas la condamnation au surendettement.

**Alain Bernard** : Oui, oui, j'insiste sur le fait que ce n'est pas une fatalité. Je reste dans le passage de ma dernière partie. Enfin, je reste dans mon image de difficulté d'exprimer les choses. Je prends un exemple. Vous conduisez un véhicule. Vous êtes sur du verglas. Vous pouvez faire plusieurs kilomètres sans savoir que vous êtes sur du verglas. A un moment donné, la voiture va partir en toupie ou autre chose. Le mal-endettement, c'est pareil. On vit dans une situation et **on ne se donne pas ou on n'a pas pu avoir les moyens de comprendre cette situation**. Un outil comme le registre des crédits aux particuliers (le fichier positif) peut

être un indicateur d'alertes, comme dans certaines voitures où vous avez des témoins sur la baisse ou non de la température au sol.

**Nicolas Doze** : J'ai deux questions avant de voir la seconde partie de l'interview du Président Delevoye. Jeanne Lazarus, les bons et les mauvais crédits... est-ce que ça existe aussi cette notion de bons et mauvais crédits ?

**Jeanne Lazarus** : Socialement, ça existe dans l'imaginaire, mais dire qu'il y a des bons et des mauvais crédits...

**Nicolas Doze** : Ce n'est pas dans l'imaginaire quand on écoute le Président Delevoye. Le crédit qui permet un investissement et d'améliorer son fonctionnement pour finalement avoir un retour sur l'investissement par rapport au crédit qui, à l'inverse, vous entraîne vers le bas...

**Jeanne Lazarus** : Alors, si on prend au sérieux cette définition, il faut réprimer les trois quarts des crédits à la consommation.

Si vous regardez les publicités. Toutes les incitations sur les crédits, ce ne sont pas des crédits d'investissement. On ne vous dit pas : « *Achetez un congélateur pour y mettre des produits que vous aurez cuisinés qui vous auront coutés moins cher et ça vous économisera de l'argent sur votre budget* ». Ce n'est pas ça l'incitation au crédit. On vous dit : « *Vous avez besoin d'argent en ce moment pour partir en vacances ou pour payer les impôts...* ».

**Nicolas Doze** : Vous dites que l'on essaye de faire rêver un peu avec le crédit.

**Jeanne Lazarus** : Oui, en quelque sorte, on essaye de faire rêver, ou, alors, on vous dit que l'on va vous donner un petit coup de pouce parce que ça va vous aider. Mais, on vous ne dit pas « *C'est de l'investissement* ». Il faudrait donc **changer entièrement la façon de communiquer** sur le crédit à la consommation.

**Nicolas Doze** : Un mot peut-être sur le crédit à la consommation, Jean-Louis Kiehl ?

**Jean-Louis Kiehl** : Enfin, les gens ne sont **pas idiots**. Ils savent que, quand ils prennent un crédit, ils doivent le rembourser. C'est simple.

**Nicolas Doze** : Vous savez, il y a des évidences qui ne sont pas forcément évidentes. Le monde de la finance a mis des années pour se rendre compte que le risque était risqué et qu'un crédit ça se remboursait.

**Jean-Louis Kiehl** : Il faut en **connaître l'usage**. Il y a des crédits de trésorerie qui peuvent être utiles à un moment donné, justement pour sortir du mal-endettement et éviter de tomber dans le surendettement.

On ne peut pas prêter à des gens sans vérifier s'ils sont capables de rembourser. C'est un minimum. Il n'y a pas un prêteur dans la salle qui dirait le contraire. Ça me paraît logique.

Après, il faut des outils. Ça ne règlera pas complètement le problème du surendettement, ni du mal-endettement mais ça permettra **de mettre de la transparence**. Hier soir, j'ai regardé une émission à la télévision. Il y avait Frédéric Oudéa. Il a eu du courage de s'exprimer. Le fil rouge pour lui, c'est la transparence, un minimum de transparence. Je ne demande pas de vous déshabiller.

**Alain Bernard** : Juste deux mots sur bon crédit et mauvais crédit.

Une chose à éviter, surtout **pas de connotations morales** dans cette notion de bon ou de mauvais. Par contre, ce qui est important, c'est que le crédit **corresponde au bon usage et au vrai besoin de la personne**. C'est là que **les décalages** se font. Souvent, l'offre ne correspond pas à la demande.

**Nicolas Doze** : Le dernier mot de la matinée, Didier Vuillaume ? Quand vous entendez crédit responsable, qu'est-ce que ça vous évoque ? Ça apparaît également dans les déclarations en 2006 du Président Delevoye.

**Didier Vuillaume** : C'est assez irresponsable de penser qu'il n'y a que des crédits responsables. Je reviens sur la notion de bon ou de mauvais crédit...

**Nicolas Doze** : Donc, vous bottez en touche sur mes crédits responsables ?

**Didier Vuillaume** : Non, parce qu'il n'y a **pas de notion morale derrière le crédit**. Est-ce qu'il y a une bonne et une mauvaise consommation ? Je n'en sais rien. Est-ce que dire « *Je vais m'acheter une voiture* », c'est bien ou c'est mal ? C'est bien quand j'ai des sous et que je peux me la payer... et c'est mal quand je suis obligée de recourir à un crédit que je ne pourrais peut-être pas rembourser. Si quelqu'un au passage me tente en me disant « *Je vous donne un coup de pouce pour pouvoir le faire* », est-ce que c'est mal de céder à la tentation ? Vraiment, si nous partons sur ce discours moral, nous sommes mal partis.

Revenons sur des critères strictement objectifs. La question est complexe parce que, tout à l'heure, j'ai pris l'exemple du prêt à 30 ans. Avec un prêt à 30 ans, avec un petit revenu, le client est mal-endetté bien qu'il rembourse son crédit. D'entrée de jeu, il est mal-endetté. Pourquoi ? Parce qu'on va le mettre **dans une situation tendue** et qu'il n'a **plus de marge de manœuvre dans 10 ans** avec des enfants, des études à payer, peut-être un divorce ou une séparation ou le chômage. Il y a tellement de choses qui peuvent lui arriver qu'il est évident qu'il va se trouver dans une situation délicate au plus tard dans 10 ans. Que fait-on ? Nous faisons des programmes de logements pour de la location ou nous favorisons l'accession à la propriété avec des niches fiscales pour les nouveaux propriétaires ? C'est **une question politique**, et ce n'est pas forcément une question morale.

**Nicolas Doze** : Vous ne m'avez pas répondu sur le crédit responsable.



**Didier Vuillaume** : Aujourd'hui, le crédit responsable, c'est **de faire un crédit adapté au besoin du client** et en respectant, disons, une logique de risques. Nous sommes responsables et irresponsables en même temps comme les autres. Aujourd'hui, sur du crédit, sur des rachats de crédits pour des clients de La Banque Postale, **nous refusons 50 %** de nos clients historiques. Des gens qui ont plus de 20 ans de fidélité à La Banque Postale parce que nous savons qu'ils sont dans une situation délicate.

**Nicolas Doze** : Vous avez vu que nous avons quand même **beaucoup mal à apporter une définition**, beaucoup de mal à nous mettre d'accord sur la sémantique.

Nous allons passer la parole au Président Delevoye pour la seconde partie. Nous répondrons à sa question qui est : « *Que mettre en œuvre pour détecter les signaux d'alertes le plus tôt possible ?* ».

Écoutons tout de suite le Président du CESE, et je vous retrouve dans un instant pour la seconde partie de la table-ronde.



## **Partie 3 – Seconde intervention du Président Jean-Paul Delevoye (CESE)**

Mon combat en tant que médiateur, c'est d'attirer l'attention de la société, du collectif, pour dire « *Attention, vous êtes en train de regarder le stade in fine alors que **le vrai problème de société c'est bien en amont*** ». C'est comme si, aujourd'hui, s'occuper d'Alzheimer nous interdirait de réfléchir à la problématique du vieillissement, de l'isolement et de la situation des personnes âgées. Et donc, cette notion de mal-endettement, c'est quelle est **la mauvaise décision** que prend quelqu'un et qui, **au lieu d'augmenter** sa qualité de vie ou d'améliorer sa capacité de reste-à-vivre, c'est au contraire quelque chose qui **consomme** son reste-à-vivre et qui consomme son bien-être ?

### **Recourir à la loi ?**

Vous savez Antigone disait : « *Les lois non écrites sont supérieures aux lois écrites* », et, plus la capacité de responsabilité individuelle s'effondre, plus on cherche à remplacer par la responsabilité collective et par une morale publique qui est la loi. Donc, on crée **l'illusion de la loi**. Il faut encadrer les pratiques commerciales. Il faut encadrer les pratiques bancaires. Mais évidemment, s'il n'y a pas un comportement des individus... ça ne peut pas marcher.

### **Un système d'alertes plus fluide ?**

Moi, je suis tout à fait intéressé par le système d'alertes qui existe pour les entreprises PME/PMI. Dès qu'il y a un non-paiement de l'URSSAF, il y a **une mobilisation incroyable** autour de la Banque de France pour dire : « *Cette entreprise émet un signal d'alarme, nous allons nous en occuper, nous allons regarder, nous allons essayer de faire en sorte qu'elle surmonte ses difficultés* ». Il n'y a **aucun signal d'alarme qui soit audible sur le plan individuel**. D'abord, parce qu'on a son honneur. C'est difficile de dire à quelqu'un qu'on n'arrive pas à faire face à ses échéances, que l'on a un chômage qui nous met en difficulté, etc. Et donc, moi je voudrais que l'on trouve le moyen de pouvoir **avoir, dans chaque territoire, la capacité de recevoir ces signaux d'alertes individuels**.

## Développer l'écoute ? Systématiser l'accompagnement ?

Il faut **développer des lieux d'écoute**, ces lieux d'écoute étant habités par des hommes et des femmes **capables de comprendre le sujet**. Donc, aujourd'hui, avoir bon cœur pour être bénévoles n'est **pas suffisant** dans cette sorte de situation. Il faut être entouré par des professionnels. Moi, je salue tous ces réseaux d'écoute : SOS amitié pour la prévention des suicides, SOS alcooliques anonymes pour la prévention des abus d'alcool. Donc, on voit bien que notre société est aujourd'hui une société d'une très grande mobilité, mais dont le dramatique défaut est **l'isolement des personnes qui sont en difficulté**. Donc, comment rompre cet isolement ? Par un accueil de proximité avec *une personnalité qui ait du crédit*. Je peux lui parler car je sais qu'il comprend la situation dans laquelle je suis.

Il ne faut pas tomber dans le manichéisme : les banquiers sont systématiquement mauvais ou les gens sont totalement irresponsables. Pas du tout. Quelques fois le banquier est enfermé dans sa logique de devoir vis-à-vis de sa direction enclencher un certain nombre de processus. La personne cherche quelques fois à camoufler la vérité pas tellement pour tricher mais pour faire face à une échéance qu'elle croit capable de relever... et, en fin de compte, c'est la spirale infernale.

Il faut que ce médiateur puisse se retrouver avec une capacité de concilier les deux intérêts et du système bancaire et de la personne pour dire « *Evidement si vous mettez des taux d'intérêts à 20 %, la personne fera un maximum d'efforts, elle n'y arrivera jamais..* ». Donc, est-ce que c'est le tonneau des danaïdes ou est-ce qu'à un moment donné, vous voulez ensemble trouver une solution qui soit durable et pérenne et pour votre organisme et pour l'individu ?

## Quelle nouvelle approche pour la prévention ?

Combien de fois des associations, Crésus, Secours Catholique et autres voient arriver des personnes avec un niveau d'endettement tel qu'elles n'arrivent plus à imaginer une solution si ce n'est, malheureusement, que le plan de rétablissement personnel (PRP). Alors que si on avait la capacité de venir **dès les premiers mois d'endettement**, on pourrait arriver à corriger une trajectoire. Donc, je crois que le sujet est plus important que jamais.

**Comment mixer** proximité, détection d'alertes, confiance, accompagnement, dialogue entre les deux acteurs... parce que sinon pour survivre on ira chercher des solutions qui seront peut-être contraires à la morale, contraires à la loi... et, là, on voit bien qu'il peut y avoir des phénomènes de violence dans les rapports humains qui redonnent encore du crédit à cette urgence sociale.

## Partie 4 – Quelles solutions pour lutter contre le mal- endettement ?

**Nicolas Doze** : Jean-Louis Kiehl, est-ce que le prêteur a une responsabilité ?

**Didier Vuillaume** : Encore faut-il des outils ?

**Nicolas Doze** : Pour éviter de tomber dans le mal-endettement, il faut déjà que chacun soit à sa place ?

**Jean-Louis Kiehl** : Pour sortir du mal-endettement, il faut **renouer avec**, le mot est important, **la confiance**. Je veux dire, dans un monde idéal, aux premières difficultés, on irait vers le créancier. On irait vers banquier qui est quand même **le médiateur idéal**. C'est lui qui a prêté l'argent. Mais, ça ne marche pas comme ça. Alors, on nous parle de mettre en place un mécanisme de détection. On en a en matière d'impayés de crédit. Mais, nous intervenons trop tard. La maison a **déjà brûlé**.

Il y a ceux qui ne parviennent pas à payer les charges courantes auxquels on fait des effacements. Il y a le plan de rétablissement personnel qui existe en France et qui est la loi de la seconde chance. Mais, ces impayés viennent très tard. En fait, dans un dossier de surendettement, lorsque vous les regardez dans le détail, **les personnes viennent trop tard**. Mais, ce qui est surprenant, c'est que si on avait pu **les accompagner à temps**, si le dernier ou avant dernier prêteur avait eu une vision de l'état d'endettement, il n'y aurait **pas eu de problèmes**.

Je fais une distinction entre état financier et bancaire... Le banquier tient le compte. Il voit qu'il y a trop de prélèvements et que la situation est obérée. Il ne fera pas de prêt complémentaire. Mais, il y a aussi d'autres acteurs qui sont très importants aussi pour le crédit. Je vous le disais, on est sous-développé en matière de crédit. Dans près de 60 % des dossiers, l'établissement financier aurait décliné l'octroi de ce prêt et aurait mis en place peut-être un mécanisme de réparation. Une solution ? Là, c'est un énorme problème. Un choix politique qu'il s'agira de faire, c'est-à-dire d'octroyer aux marchés la capacité de détecter le client lorsqu'il vient demander l'ultime prêt, de lui dire non et de trouver d'autres solutions adaptées...

**Nicolas Doze** : Donc, il faut un fichier positif ?

**Jean-Louis Kiehl** : Absolument, mais ça fait vingt ans... ça ne règlera pas le problème du surendettement, mais ça mettra l'égalité des *armes* des acteurs. C'est très important dans une économie de marché. Mais, je sais qu'il est difficile pour certains acteurs de l'admettre parce qu'ils ont leurs raisons propres, et je les respecte. Cela étant, **l'intérêt général le requiert**. Nous réglerons mieux le problème du mal-endettement en France. C'est une *stupidité* d'attendre. C'était aux pouvoirs publics de prendre la décision il y a dix ans quand on a mis un effacement en place. Il fallait mettre le contrepoids aussi pour protéger les créances. Elles valent quelque chose. C'est quelque chose d'important. Le crédit a une très mauvaise image en France. Cette image est générée justement par ce blocage institutionnel qui ne règlera pas tout, j'en suis conscient, mais qui permettra de faire **un pas de géant**, de renouer de nouveau avec cette confiance qui est indispensable pour développer le crédit en France.

**Nicolas Doze** : Didier Vuillaume, pensez-vous que les gens qui travaillent chez vous, donc les prêteurs, connaissent bien leurs clients et savent exactement ce qu'ils vendent ? Et est-ce qu'*en face* vous avez l'assurance que celui qui emprunte connaît le produit, qu'il est conscient de la maîtrise de son budget et sait pourquoi il prend ce crédit ? Est-ce qu'à toutes ces questions-là vous avez des réponses affirmatives qui vous permettent d'être déjà en position de responsabilité totale par rapport au phénomène d'endettement ?

**Didier Vuillaume** : C'est vraiment une question difficile. Si j'étais sûr de moi, je vous répondrais oui... le prêteur essaye le plus possible d'être professionnel. Pour pouvoir être professionnel, en fait, il a plusieurs possibilités. La première possibilité, c'est **de faire un diagnostic complet** avec son client et **de l'informer le plus clairement possible** sur son crédit. D'ailleurs, comme on pensait que les professionnels ne le faisaient pas, on l'a encadré par une loi, en disant qu'il faut donner beaucoup plus d'informations. Donc, quelque part, on n'était peut-être pas assez professionnels pour expliquer le crédit, qu'il engage le client et qu'il engage la responsabilité de l'emprunteur.

La Banque Postale est récente dans le domaine du crédit à la consommation. Puisque nous avons une antériorité très faible, c'est vrai que le plus difficile, aussi, c'est de dire *NON*, de ne pas faire de crédit, de dire à un client « *NON, je ne le ferai pas parce que votre situation, votre profil, le diagnostic qu'on fait ensemble est négatif* ». Nous avons tous les éléments pour pouvoir faire, mais il manque un outil.

**Nicolas Doze** : Lequel ?

**Didier Vuillaume** : Je parlerai du fichier positif parce qu'il faut pouvoir identifier, connaître les engagements pour avoir une vision complète sur le client sinon...

**Nicolas Doze** : ... et une connaissance du reste-à-vivre du client...

**Didier Vuillaume** : ... **une connaissance du reste-à-vivre et une connaissance du client complète.** Votre client n'est pas forcément *exclusif*. Compte tenu des enjeux et des acteurs sur crédit, et notamment sur le crédit à la consommation, il ne va pas forcément chercher un crédit auprès de sa banque classique. Il a des engagements qu'il ne dit pas forcément, qu'il tait parce que, plus il est dans le mal-endettement, plus il en aura besoin, plus il va chercher à biaiser. Quelque part, si vous n'êtes pas informé, vous pouvez prendre une mauvaise décision et enclencher la spirale du mal-endettement.

Et là, quand les lignes sont presque pleines et qu'il faut revenir en arrière, l'usage du fichier positif, c'est justement pour freiner un recours au crédit trop important qui mettrait les gens dans une situation de mal-endettement. Voilà le sujet. Ça, c'est important de bien le comprendre aujourd'hui.

**Nicolas Doze** : Alain Bernard, deux questions précises pour éviter que le mal-endettement n'arrive. Là, je suis encore dans l'idée qu'il n'arrivera pas. Est-ce qu'il faut revenir sur la règle qu'un ménage peut s'endetter jusqu'à 30 % ou 33 % de sa solvabilité ? Est-ce que cette règle-là est une règle acquise et est devenue une sorte de lieu commun ? Est-ce qu'aujourd'hui il faut revenir là-dessus à votre avis ?

**Alain Bernard** : De la même façon que je ne savais pas faire de définition, je ne vais pas savoir répondre à cette question... Ce pourcentage, qu'est-ce qu'il veut dire par rapport à des situations qui sont sans aucune mesure et qu'on ne peut pas comparer ? Dans le dossier, il est question du travail qui a été fait sur le reste-pour-vivre. On voit effectivement que ce n'est pas si simple non plus d'approcher sur le pourcentage.

Un mot, le Président Delevoye parlait d'urgence sociale. Il a beaucoup insisté, et il a raison, **sur les alertes**. Il a parlé **de prévention**. Je renvoie au rapport de la Cour des comptes qui, sur le surendettement, notait l'absence de prévention en France. Même, si effectivement nous sommes favorables au fichier positif, ça ne sera pas l'outil universel qui va régler le problème de surendettement. Le problème du mal-endettement et du surendettement, ce n'est pas le crédit de trop. Ça y participe. Selon les modes financement qu'on a pu avoir, on s'enferme petit-à-petit dans du mauvais endettement.

Je reviens à l'interpellation du Président Delevoye. Je l'entendais avec plaisir et je relisais quelques notes que nous avons proposées au printemps dernier. Il parlait d'urgence sociale. Nous, nous parlions **de mobilisation nationale**. Le secours Catholique a interpellé Michel Camdessus, en tant que Président du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (COSEF) du Fonds de cohésion sociale (FCS) sur la question du surendettement. On voit que les choses sont assez liées en disant il y a mobilisation, il y a besoin d'une mobilisation nationale.

J'entendais les propos de Jean Paul Delevoye qui disait qu'il faut **une complémentarité** dans les personnes qui, à un moment donné, ont une indication sur quelque chose qui est en train de glisser.

**Nicolas Doze** : Oui, mais on dit « il faut ». Mais, on se rend compte que ça ne marche pas.

**Alain Bernard** : Attendez, attendez, nous sommes un certain nombre d'acteurs, un bailleur d'office HLM, un établissement bancaire, un travailleur social, et j'en passe, qui ont **une information sur une situation qui est en train de se fragiliser, de se dégrader**. On ne sait pas, pardon pour le « on », en tous cas **les acteurs ne savent pas se mettre autour d'une table et mutualiser ces indicateurs** qui font que la dérive va être de plus en plus forte. Nous appelons à ce qu'il y ait **une chaîne de mobilisation, une chaîne de solidarité transversale**.

**Nicolas Doze** : Une chaîne vertueuse de tous les acteurs susceptibles de voir passer cette famille et pouvoir, à leur niveau, détecter une difficulté.

**Alain Bernard** : Et ce que dit aussi le Président Delevoye, et c'était d'ailleurs l'analyse qu'en faisait la Banque de France quand on avait parlé de cela au COSEF, ça doit être aussi **en proximité**. Là, j'entends vraiment un écho qui est très très fort. Je crois que c'est dans la première intervention du Président Delevoye, Il parle de brigades civiles, je n'ai pas noté le terme. Je ne sais pas si c'est le meilleur, mais peu importe.

**Nicolas Doze** : Non, mais c'est l'état d'esprit de ce qu'il voulait dire.

**Alain Bernard** : ... des personnes âgées ou pas âgées, en tous les cas des acteurs sur des terrains de proximité qui puissent effectivement **travailler ensemble**. J'insiste là-dessus, sur cette question **d'alerte d'anticipation**. Quand vous disiez entre le prêteur et l'emprunteur, est-ce que le prêteur est responsable ? Je porte crédit au prêteur pour une fois. Je pense qu'il doit être responsable. Par contre, je crains que l'emprunteur non pas soit irresponsable, mais qu'il n'ait **pas les clés de lecture pour comprendre** le produit qu'il lui a été vendu.

On n'a pas encore entendu le mot *éducation financière*. On voit bien que, ça, c'est un des vecteurs pour reprendre conscience, reprendre maîtrise de sa vie, de son budget. Il y a des outils qui existent.

**Nicolas Doze** : Jeanne Lazarus, est-ce que la notion justement **du tiers de solvabilité (ou de confiance)** apparaît dans votre ouvrage ? Quelle est votre position sur le crédit renouvelable ? Est-ce que ce type de produit précipite ou favorise le phénomène de mal-endettement ou de surendettement ? Faut-il supprimer ce type de produit, à votre avis ?

**Jeanne Lazarus** : Je pense que jusqu'ici la question est **de ralentir la prise de crédit**. A la fois de l'alourdir et de la ralentir pour que la personne qui prend un crédit soit **pleinement dans une situation de réflexion, de calcul**. Prendre un crédit, ça veut dire faire des calculs,



anticiper l'avenir, mesurer le risque éventuel pour le couple. C'est une chose qui est connue des prêteurs. Par exemple, les prêteurs savent qu'ils ont 2 % d'impayés sur tel type de cible. Par contre, l'emprunteur n'a jamais ce type d'information.

Il y a déjà un décalage gigantesque entre les calculs qu'est capable de faire une banque et les calculs que peut faire un individu.

Le crédit renouvelable est évidemment très compliqué dans ce cadre-là puisque c'est un crédit qui est pris très rapidement, qu'on peut prendre même sans avoir d'interlocuteur puisqu'une fois qu'on a sa réserve par quelques clics, par un coup de téléphone, on augmente son endettement très très facilement ou même par sa carte...

**Nicolas Doze** : Et en plus, il est lié à une forme de désir immédiat.

**Jeanne Lazarus** : Il est lié en fait à la consommation quotidienne. Il y a tout un travail marketing.

**Nicolas Doze** : La loi Lagarde était centrée autour du crédit renouvelable. Est-ce que c'est un problème aujourd'hui ? Est-ce que c'est un problème qu'il faut éradiquer ? Enfin, c'est ça la question.

**Jeanne Lazarus** : Ce n'est pas mon rôle de répondre à cette question. Simplement, si on regarde la logique qui est de demander du ralentissement, certains semblent penser que c'est un crédit pris trop rapidement et trop dangereux par rapport aux capacités des emprunteurs et que, du coup, il faut créer tout un dispositif extrêmement compliqué pour surveiller les individus parce que, finalement, on ne surveille pas les banques. Peut-être, faut-il **analyser les produits vendus avant de réfléchir à des dispositifs destinés à empêcher les gens de prendre ces produits.**

**Nicolas Doze** : Didier Vuillaume, vous allez vous lancer dans le crédit renouvelable justement à La Banque Postale. Est-ce que vous avez su tirer les leçons du passé ?

**Didier Vuillaume** : Nous allons effectivement **nous lancer dans le crédit renouvelable.** Aujourd'hui, nous ne sommes pas encore lancés. Notre offre est en test dans deux sites pilotes, dans deux régions pilotes. Nous sommes arrivés dans les derniers, ou presque les derniers sur le marché. Nous avons **bénéficié de l'expérience passée** des autres banques et, en fait, du contexte aussi qui entourait la Loi Lagarde.

Nous essayons de positionner ce crédit renouvelable **le plus proche du découvert.** On ne parle pas assez du découvert et, notamment, du découvert autorisé qui est souvent un des bons moyens pour quelqu'un de passer une mauvaise passe sans aller trop loin. Mais, c'est souvent insuffisant. Nous avons voulu que notre crédit renouvelable soit très proche du découvert autorisé et, à la limite, soit dans le continuum sans aller très loin. Un crédit qui prend le relais

du découvert et qui offre des capacités de remboursement très rapide. Il se limitera strictement à nos clients connus et ce après un diagnostic approfondi. Voilà, ce que nous testons.

Mais, de là à dire ensuite qu'il faut le supprimer ? C'est une question qui n'est pas du ressort du banquier, mais plutôt du ressort politique. **Je ne pense pas qu'il faut supprimer le crédit renouvelable.**

**Nicolas Doze** : Jean-Louis Kiehl, une fois qu'on est dans le mal-endettement, que c'est avéré, qui est compétent pour intervenir ? Quand on y est, là, ça y est on est dans cette spirale qui risque de mal finir ? Qui est compétent ? Est-ce c'est le banquier qui est compétent ? Est-ce que c'est la Banque de France ? Est-ce que c'est le créancier du logement ? Est-ce que c'est EDF/GDF qui peut voir qu'effectivement il y a des difficultés ? Est-ce que ce sont les associations comme les vôtres ? Les entreprises dans lesquels on est salarié ?

**Jean-Louis Kiehl** : Je vais vous lire un message qui m'est parvenu ce matin à 8h25. Vous allez voir les situations délicates dans lesquelles se trouvent ces ménages.

*« Monsieur, je suis dans une situation financière très délicate. Cela fait maintenant plusieurs années. Mais, jusqu'ici nous arrivions à faire face tant que possible. A ce jour, nous avons 35 000 € de découvert, de dettes, divers crédits, crédit renouvelable, prêt personnel avec des mensualités de 1 400€ au total. Si nous retirons toutes nos charges, quasiment tous nos salaires y passent. Mon mari est en intérim. Les rentrées d'argent ne sont pas fixes. Nous avons déposé un dossier de surendettement, mais celui-ci a été déclaré irrecevable car, malgré l'endettement reconnu, nous sortons de leurs grilles. Je ne sais pas ce que ça veut dire. J'ai eu beau leur démontrer qu'à la fin du mois, nous n'avions plus rien pour les charges courantes, alimentation, frais médicaux, cantine scolaire, ils m'ont répondu que c'était à moi de chercher une solution. J'ai pris contact avec mes créanciers. Ils m'ont dit : « vous êtes à jour de vos paiements, donc débrouillez-vous ». »*

Il n'y a pas de problème. Il faut, à un moment donné, **se coordonner et essayer de trouver une solution après concertation.** Ça passe par une coordination, comme nous le disions tout à l'heure. Nous sommes dans une impasse. Chacun se rejette la responsabilité. On parle d'interdire du crédit. Moi, je suis au contraire **pour libérer le crédit** parce que je crois qu'on en a besoin de façon saine et raisonnée. C'est pour ça que je vous ai donné ce message de 8h25. Nous en recevons une centaine par jour des gens qui se retrouvent rejetés partout, alors que quelque chose aurait été possible. 1 400€ de remboursement. Pratiquement la moitié des ressources partent en remboursement. C'est malsain. **Il y aurait quelque chose à faire et personne n'est là... mais tout le monde est là !**

**Nicolas Doze** : Il y a beaucoup de responsables et pas de coupables.

**Jean-Louis Kiehl** : Il y a **un rôle de pédagogie et d'information**. C'est ce que je voulais dire toute à l'heure. Je pense que la Loi Lagarde apporte des choses, mais la loi ne peut pas tout régler. C'est après **sur le terrain**. Bien informer le client, lui expliquer.

**Nicolas Doze** : Ce qui est terrible, c'est qu'à la question de Jean Paul-Delevoye « Que mettre en œuvre pour détecter les signaux d'alerte le plus tôt possible ? », nous sommes globalement incapables d'apporter un élément de réponse finalement.

**Jean-Louis Kiehl** : On apporte toutes sortes de solutions.

**Nicolas Doze** : Oui, toutes sortes sans avoir le début d'une coordination globale.

**Jean-Louis Kiehl** : Il faut avoir un peu de volonté de coordonner.

**Nicolas Doze** : ... sans avoir l'ombre du début d'une solution...

**Jean-Louis Kiehl** : Absolument, et là, vous avez vraiment l'impasse type. Les personnes viennent très tard. Il y a le mal-endettement qui est bien construit.

Avec les commissions de surendettement, nous avons le meilleur système de traitement au monde. Ce traitement doit-être économique. Le traitement du surendettement n'est pas seulement un problème social ou humain, c'est **un problème économique** qu'il faut régler **avec promptitude** pour éviter les effets collatéraux. Ce sont des familles, des vies qui sont gâchées, des jeunes qui ne peuvent plus faire d'études. Il y a **un problème sociétal**. Il faut le traiter sur le plan économique.

**Nicolas Doze** : Jeanne Lazarus, vous croyez qu'on ne pourra pas apporter d'éléments de réponse à la question de Jean-Paul Delevoye « *Que mettre en œuvre pour détecter les signaux le plus tôt possible ?* » ?

**Jeanne Lazarus** : Il y a des tas de professionnels qui ont leur réponse à un certain niveau. Effectivement, aujourd'hui, il n'y a **pas de réponses collectives**.

**Nicolas Doze** : Il faudrait un Intranet des spécialistes de la question qui puissent mettre être mis régulièrement à jour.

**Jeanne Lazarus** : Et puis, par ailleurs, ce sont des populations qui, pour certaines, ne sont pas du tout, disons, les *usagers* habituels du travail social. Ce ne sont pas forcément des gens qui ont envie d'être accompagnés ou envie d'être traités comme des gens irresponsables ou qui ont mal fait. Beaucoup des ménages qui pourraient être qualifiés de l'extérieur comme mal-endettés considèrent que c'est à eux de régler le problème, justement parce qu'ils sont responsables, parce qu'ils sont libres. Même si il y avait des propositions d'écoute ou de brigades de personnes âgées pleines de bonne volonté qui venaient pour les accompagner, ce n'est pas sûr qu'en face les gens soient tout à fait disposés à ouvrir leurs comptes bancaires, à sortir leurs relevés de compte.

**Nicolas Doze** : Oui, c'est ce que dit Jean-Louis Kiehl. Il y a une forme de honte finalement à avouer sa situation.

**Jeanne Lazarus** : Ce n'est pas tellement de la honte. C'est aussi que nous n'avons pas envie, comme tout à chacun, d'être obligés de se raconter. Ce sont des choses qui sont **très personnelles**. Il est difficile de trouver le bon niveau entre le travail social qui est très stigmatisant et le banquier que l'on ne voit pas comme celui qui peut nous aider. Quel va être le bon endroit où les gens peuvent aller chercher des réponses s'ils en ont besoin sans que ça soit trop contraignant ? Je pense que c'est pour ça qu'il n'y a actuellement pas de réponse. C'est vraiment **difficile de trouver cet endroit d'échanges**.

**Nicolas Doze** : Que mettre en œuvre pour détecter les signaux d'alertes le plus tôt possible ? Alain Bernard, imaginons que Jean-Paul Delevoye soit au 1<sup>er</sup> rang et vous pose la question.

**Alain Bernard** : Il l'a posée. Je vous trouve un peu sévère parce qu'il y a quand même des choses, je pense que Didier va y venir après sur REFLEX<sup>1</sup>...

**Nicolas Doze** : Sur quoi vous dites ?

**Alain Bernard** : REFLEX, mais Didier en parlera mieux que moi. Il y a des acteurs, on l'a vu, de coordination, de transversalité. Il y a des acteurs qui ont déjà commencé. Par contre, et ça on ne l'a pas dit, je crois que, nous l'avions énoncé quand on préparait cette table-ronde, il y a **un rôle**, me semble-t-il, **de l'Etat**.

**Nicolas Doze** : J'allais y venir. C'était la fin.

**Alain Bernard** : Il y a **un rôle d'impulsion**. C'est pour ça aussi que nous avons interpellé Michel Camdessus, même pour interpellier le Gouvernement. Alors, il se trouve qu'il y a une actualité proche qui devrait faciliter ce travail. Une actualité très proche. Je parle sur le contrôle du secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier. Cet après-midi, il y a l'avis qui va être prononcé sur le rapport Athling sur l'impact sur la loi sur le crédit à la consommation et sur le surendettement. Nous verrons bien justement ce qui va être dit sur crédit renouvelable et sur le crédit amortissable. Il y a un des items très importants là-dessus. Actualité très proche, cet après-midi à 15h45.

Deuxième actualité assez proche, et qui est importante, les 10 et le 11 décembre, à côté, au Palais d'Iéna, il y a la conférence nationale de lutte contre les pauvretés. Il se trouve que, dans les sept thématiques, il y a une thématique autour de l'accessibilité bancaire et du surendettement. On est toujours dans ce passage, mal-endettement-surendettement. Donc là, ce sont les politiques qui prennent les initiatives d'organiser ses conférences nationales. Il y

---

<sup>1</sup> Réagir Ensemble et Fédérer la Lutte contre l'Exclusion

aura l'ensemble des acteurs, en tous cas leur représentation, pour se mettre au travail et, effectivement, pour engranger ce qui est déjà fait avec des exemples précis. Didier, je pense y reviendra.

Puis la troisième actualité, mais je peux difficilement ne pas en profiter parce qu'en plus c'est quelque chose qui a été en partie construit avec des établissements bancaires qui sont dans cette salle aujourd'hui et d'autres acteurs. Il se trouve qu'il y a une initiative. C'est plus qu'une initiative. C'est le manifeste pour l'inclusion bancaire que nous portons avec la Croix Rouge et avec l'UNCCASS<sup>2</sup>. Qu'est-ce qu'il dit ce manifeste ? Il dit qu'il faut qu'on change de paradigme dans les pratiques, dans la relation banque et clientèle. Nous sommes tournés sur une clientèle fragile, c'est clair. Mais peu importe, si nous arrivons à rapprocher la banque de ces clientèles et les clientèles des banques, justement dans ce travail d'offrir des services, d'offrir des crédits, mais **de donner aussi du temps au temps**, ce sera un travail plus fin, d'anticipation, et d'alertes. C'est **un changement de pratiques**. Quand je dis changement de pratiques, je suis un petit peu sévère. C'est **une évolution des pratiques de la part des banques**. C'est ce à quoi nous appelons.

Il se trouve, je termine la dessus, qu'il y a une fenêtre temporelle qui est devant nous de cet après-midi à je ne sais quand. A priori, les pouvoirs publics sont sensibles. Le président du CESE, ce n'est pas neutre, reprend cette actualité.

**Nicolas Doze** : Vous avez été cité à deux reprises Didier Vuillaume, c'est quoi REFLEX ?

**Didier Vuillaume** : REFLEX, c'est un projet que l'on mène avec nos partenaires associatifs. Nous faisons de la prévention sur des personnes en situation de précarité financière. Nous appelons les clients avant que le problème n'arrive.

**Nicolas Doze** : Précarité financière, faibles revenus, trop de crédits...

**Didier Vuillaume** : Faibles revenus, problème de rejet etc. C'est un travail en concertation et en réseau, avec un Intranet. Nous le faisons d'ailleurs aussi sur le volet du surendettement avec Crésus où l'on partage les informations. Nous passons la main aux acteurs sociaux et, à l'inverse, les acteurs sociaux nous passent la main aussi. Quelqu'un peut détecter dans une permanence du Secours Catholique, dans une mairie, dans un UNCCAS et renvoie vers La Banque Postale qui prend contact avec le client, lui propose un diagnostic complet et recherche les solutions adaptées en se retournant vers des acteurs autres par exemple. Ça peut être dans une logique de chercher, d'optimiser ses droits, de trouver de meilleurs tarifs sociaux, de travailler sur une gestion budgétaire, sur un accompagnement budgétaire ou une pédagogie financière comme le disait Jean-Louis tout à l'heure. Bref, c'est tout un travail qui

---

<sup>2</sup> Union nationale des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale

repose sur le fait qu'on considère qu'un établissement bancaire et, notamment, La Banque Postale associée avec des grands partenaires, des grands acteurs sociaux, peuvent agir ensemble contre l'exclusion.

**Nicolas Doze** : Qui a lancé REFLEX ?

**Didier Vuillaume** : C'est La Banque Postale avec L'UNCASS.

**Nicolas Doze** : Il y a combien de personnes qui s'y consacrent chez vous ?

**Didier Vuillaume** : Il y a peu près 150 personnes.

**Nicolas Doze** : Et aujourd'hui, combien de cas traitent-ils ?

**Didier Vuillaume** : Très peu.

**Nicolas Doze** : Très peu ?

**Didier Vuillaume** : Très peu mais quand même près de 2 000 clients traités. C'est très peu par rapport au nombre de clients fragiles.

**Nicolas Doze** : Nous sommes tous d'accord pour dire que l'Etat a un rôle à jouer. Réponse à la main levée, faut-il une nouvelle loi ?

**Jean-Louis Kiehl** : On fait tellement de lois dans notre pays. Il faut arrêter et faire confiance aux acteurs économiques. **Les stimuler**. Nous sortons d'une loi et il va y avoir une nouvelle loi ?

**Nicolas Doze** : Tous d'accord la dessus ? Alain Bernard, la loi, c'est bon ? Les lois non écrites sont-elles supérieures aux lois écrites comme le disait Antigone dans la bouche de Jean-Paul Delevoye ?

**Alain Bernard** : C'est vrai ce que Antigone dit. On ne va **pas sur-jouer sur la loi**. Laissons effectivement la loi Lagarde se décliner et soyons vigilants. Cela dit, y compris dans la loi Lagarde, y compris dans un certain nombre de préconisations que nous faisons dans le cadre du manifeste, nous n'appelons pas à une loi qui va transformer complètement le monde bancaire. Il n'y a pas assez d'angélisme pour ça, mais par contre qu'il y ait des passages législatifs pour mettre chacun devant ses responsabilités si on n'arrive pas à avoir des accords interprofessionnels... Au moins que les législateurs disent, je vous incite à vous mettre autour d'une table, l'ensemble des acteurs, et, si vous ne le faites pas, je monte d'un niveau en termes législatifs.

**Nicolas Doze** : C'était la méthode Sarkozy. C'est la méthode Hollande avec les partenaires sociaux.

**Alain Bernard** : C'est une méthode qui a quand même un peu de sens !

## Partie 5 - Questions - Réponses

**Nicolas Doze** : Des questions dans la salle ?

**Pierre Blanc** : Il y a eu une approche de définition de Jean-Louis Kiehl au départ. Le mal-endettement, c'est le moment où il y a un risque de perdre la liberté d'arbitrer sur des dépenses pour les ménages. Nous n'avons pas trouvé une meilleure définition.

**Nicolas Doze** : Le mot *liberté* n'avait pas été prononcé.

**Pierre Blanc** : Les enjeux ont été très peu abordés et pas dimensionnés. C'est aussi important de tester l'idée d'une impulsion politique. Alain Bernard l'a bien exprimé en disant qu'il faut coordonner les initiatives, les intelligences et les énergies consacrées au mal-endettement avant le surendettement. Mais, encore faut-il partager les informations ?

Un petit regret par rapport au débat. Il y a aussi des initiatives qui mériteraient que l'on en parle et que vous nous donniez les clefs de ce qui vous avait amenés à les prendre. Comment vous avez pu les mobiliser ?

Tout ne passe pas par la loi. Ça passe par des initiatives du monde associatif et du monde privé. Il faut le souligner et ne pas se laisser aller dans cette sinistrose du mal-endettement dans une actualité morose.

Il faut aussi donner de l'élan à tout cela. Nous allons nous y employer avec notre fondation en approfondissant des sujets comme le reste à vivre. Ce point a été très peu abordé. Il y a une question sur la mesure. Comment peut-on déterminer un phénomène si on n'a pas un bon thermomètre ? Les travaux du CNLE<sup>3</sup> apportent des réponses.

**Pierre Bocquet** : Bonjour, Pierre Bocquet de La Fédération Bancaire Française (FBF). Je ne reviendrais pas sur le fichier positif, parce qu'il suffit de regarder les autres pays pour savoir ce qu'on peut en tirer comme conséquence sur l'existence ou pas du mal-endettement et sur son efficacité. J'ai été surpris, et j'ai l'impression que même les personnes autour de la table, par les déclarations de Monsieur Delevoye parce que si le mal-endettement trouve son origine dans des événements alors c'est bien la gestion de ces événements sur laquelle il

---

<sup>3</sup> Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion bancaire

faudrait pouvoir agir. Je ne sais pas s'il faut mettre tout le monde sous curatelle si on suit M Delevoye dès qu'il y a un évènement risqué et de se dire « vous devez passer par un point de rendez-vous là-dessus » mais on voit bien et votre document le montre qu'il y a des origines économiques et sociales à ce mal-endettement.

J'aime bien la définition de Jean-Louis Kiehl sur le mal-endettement.

J'ai été surpris aussi d'entendre Monsieur Delevoye dire que le bon crédit ou le bon endettement c'est celui qui serait lié à un retour sur investissement. Avec cette définition, il faut supprimer le crédit à la consommation tout simplement. Il faut même supprimer les dépenses de consommation parce qu'on est sûr de garder un reste à vivre encore plus important. Donc, ça m'a quand même un peu surpris. Et puis, effectivement si dès qu'on a un crédit, on a un risque de mal-endettement, cela veut-il dire qu'il faudrait mettre tout le monde sous curatelle ?

Et les signaux d'alertes. Il en existe quand même des signaux d'alertes. Nous avons notamment un certain nombre de fichiers. Il y a le FICP, le fichier des incidents des crédits aux particuliers, qui existe et qui a été amélioré. Il est possible de l'améliorer encore. La Banque de France peut faire des analyses beaucoup plus qualitatives et qui seraient utiles aux prêteurs. Ces analyses pourraient être partagées pas seulement avec les prêteurs, mais avec toutes les parties prenantes. Il y a des choses à faire là-dessus.

Monsieur Delevoye citait les impayés des entreprises à l'URSSAF. Et bien ouvrons le débat sur d'autres types d'impayés que des particuliers peuvent avoir que ce soit au niveau de l'énergie, au niveau des télécommunications. C'est un sujet extrêmement sensible chez beaucoup d'associations de consommateurs. Il y a des indicateurs, mais on ne veut pas vraiment ouvrir le débat. Ouvrons quand même le débat là-dessus. Voyons s'il y a des choses à faire. D'autres pays le font comme la Belgique.

Si nous faisons du crédit irresponsable ou pas responsable, ça se verrait dans les taux d'impayés. Nous n'avons pas du tout parlé de l'Europe, des pays Européens. Il faut parfois regarder à l'extérieur de la France. Nous avons parmi les taux d'impayés les plus bas d'Europe ... même sans fichier positif.

Oui également à l'éducation financière. Jean-Louis Kiehl a parfaitement raison là-dessus, sur l'éducation financière et budgétaire, c'est un vrai problème. Nous avons affaire plus à un problème qualitatif de personnes, comme le disait Jeanne Lazarus, qui, à un moment, ne se considèrent pas comme mal-endetté, qui considèrent que c'est dans leur liberté, liberté d'action. Comment fait-on pour que ces personnes-là puissent penser qu'elles sont mal-endettées ? La solution est la piste de l'éducation financière et budgétaire. C'est sans doute une piste prometteuse. Il faudrait que tout le monde puisse s'en saisir. Il y a beaucoup



d’initiatives. Il faut arriver peut-être à mieux dialoguer entre acteurs. C’est ce que font déjà les banques. Il y a peu de communication publique qui est faite sur ces actions, sur ce type de produit ou d’organisation.

**Pierre Blanc** : Merci de ces précisions.

**Thierry Laborde** : Thierry Laborde, BNP Paribas Personal Finance, juste pour apporter une contribution à ce qui a été dit.

D’abord la connotation bien ou mal, d’ailleurs dans le titre, il y a « mal ». Je me sens très mal-à-l’aise vis-à-vis de ça. D’ailleurs, je rejoins ce que vient de dire Monsieur Bocquet sur l’intervention du Président du CESE. Dans le titre, le « mal » me gêne. Ce qui me semble le plus intéressant dans le débat c’est la prévention. Pour la prévention, il y a plein de choses. Je rappelle que dans cette salle, il y a un an quasi jour pour jour, j’avais fait un appel à la communauté bancaire pour mettre à leur disposition gratuitement l’algorithme qui ne fonctionne plus en test chez Cetelem, mais depuis plus d’un an de façon opérationnelle. Nous traitons aujourd’hui 17 000 clients en prévention. Nous savons détecter les indicateurs sans qu’il y ait le moindre impayé. Les clients ont zéro impayé chez nous. Ça rejoint ce qui a été dit, ce halo. Je rejoins tout à fait ce qu’a dit Mme Lazarus. Nous avons maintenant un échantillon tout à fait représentatif sur ces clients. Qu’est-ce que l’on voit ? Dans un cas sur deux, le score prédictif, parce que c’est beaucoup de statistiques, nous dit que nous nous trompons. Mais, un score n’est pas juste. Il classe. Dans un cas sur deux, nous nous trompons. Le client ne nous en veut pas, mais il n’est pas en situation de difficulté. Quand il est en situation de difficulté, et Madame Lazarus a tout à fait raison, dans un cas sur cinq il ne veut pas que nous l’aidions. Il nous dit NON : « je me débrouille tout seul, c’est mon problème, ce n’est pas le vôtre ». Sur la moitié que nous traitons, nous arrivons à trouver une solution. Nous arrivons à traiter plusieurs milliers de ce type de situation. Et puis dans l’autre partie, nous n’y arrivons pas seuls. Là, nous faisons appel à des tiers. Nous voyons bien que l’algorithme fonctionne. Nous n’avons pas besoin de loi pour faire ça. Il suffit de se mettre autour de la table et de trouver, de partager. La profession peut trouver. C’est un deuxième appel à la FBF parce que, sur l’appel de l’année dernière, il y a une banque qui vient nous voir un an après. Je la cite puisqu’elle est sur scène, c’est La Banque Postale qui vient nous voir la semaine prochaine pour qu’on puisse partager, avec eux, les algorithmes que nous utilisons. J’aimerais bien que les associations qui sont là, à qui on a fait le même appel, puisqu’on les voit tous les 6 mois pour partager ce système, nous aident aussi à le faire savoir au lieu de parler de loi, au lieu de parler de fichier positif. Le fichier positif n’a qu’un sens, c’est d’être une machine à faire du regroupement de crédits. Le regroupement de crédits ne fait pas de croissance, ne fait pas de nouveau business. Ce n’est pas de ça dont a besoin l’économie française.

Nous sommes présents dans 32 pays. Le coût du risque en France est le plus faible de très très loin. On peut pas nous dire que c'est parce qu'on ne facilite pas l'accès au crédit des gens qui n'y ont pas accès parce. Depuis maintenant un an, nous finançons 20 000 jeunes en CDD. Ce que personne ne fait avec un coût du risque à peine supérieur à la moyenne sur la base d'analyses statistiques qu'un fichier positif ne nous donnera jamais parce que, par définition, un CDD n'a pas de crédit. Il n'est pas dans le fichier positif. L'innovation dans une entreprise peut permettre de développer son activité.

Il y a des sujets de solidarité nationale ou de collectifs que nous sommes prêts à partager. Si en plus de La Banque Postale, un autre groupe bancaire ou la FBF veut venir travailler avec nous sur ces sujets, vous êtes les bienvenus.

**Pierre Blanc** : Un groupe bancaire ou des associations. Ce qu'il faudrait, c'est que l'année prochaine, ce deuxième appel puisse donner quelque chose de concret avec d'autres établissements ou avec des associations.

**Philippe Tassin** : Philippe Tassin, je suis consultant. Je me demande s'il n'y a pas une responsabilité des établissements financiers lorsqu'ils vendent des prêts. J'ai moi-même travaillé dans le domaine de l'immobilier. J'ai vu des vendeurs ne comprenant même pas ce qu'ils vendaient avec des gens qui naturellement ne comprenaient rien non plus tant les prêts étaient complexes. J'ai vu vraiment une imagination débordante de la part des analystes qui font des prêts dont je ne suis pas du tout sûr que ceux qui les prennent aient compris ce qu'ils faisaient.

**Jeanne Lazarus** : Oui, oui, c'est notamment sur le crédit renouvelable, une des questions...

**Pierre Blanc** : ... l'immobilier aussi...

**Jeanne Lazarus** : Alors l'immobilier, on peut penser que le vendeur sait mieux ou en tous cas que la banque a des garde fous qui font qu'on sait à peu près ce qu'on propose aux gens. Mais, la question, l'étape suivante c'est comment on explique au client ce à quoi il s'engage. Combien ça va coûter ? A la rigueur, ça on peut le dire. La question principale, à mon avis, porte sur l'explication avant d'évoquer l'éducation financière. Il faut déjà réfléchir comment, à l'intérieur même du bureau du banquier, les emprunteurs vont avoir les explications sur ce qu'ils ont dans leur portefeuille, comment va fonctionner la carte qu'ils viennent d'acheter. Ce que j'ai pu voir dans mon travail de terrain dans les agences bancaires, c'est que c'est fait souvent extrêmement rapidement avec très peu de détails. Quand les gens posent des questions, les réponses sont très très floues. On s'aperçoit que les gens repartent avec ces outils-là qui sont complexes et qui nécessitent quand même d'être maniés avec précaution. Ils repartent sans vraiment savoir comment l'utiliser ni même comment rembourser. Par

exemple, on leur dit « qu'il faut que vous remboursiez vite », mais on ne leur dit pas comment faire concrètement « si vous avez 300 euros que vous pouvez rembourser d'un coup », « comment vous allez cliquer sur votre internet ou venir à l'agence pour rembourser ». Nous avons le sentiment que les salariés, qui sont formés à la vente, n'ont pas du tout été formés à l'explication et à la pédagogie. Cela ferait sans doute gagner beaucoup de temps à tout le monde si cette formation était un peu approfondie.

**Jérôme Guillemard** : Jérôme Guillemard, Banque Accord. La FBF et Monsieur Laborde sont bien sûr dans leur rôle quand ils parlent du fichier positif. Une remarque et un exemple concret. Une remarque, c'est que je ne comprends pas pourquoi ce qui est vrai au-delà des Pyrénées ne l'est pas en France. Les établissements qui sont contre le fichier positif l'utilisent avec assiduité à l'étranger là où ils sont implantés.

Nous avons fait un recensement de 165 dossiers. C'est un échantillon représentatif, post loi Lagarde arrivés en PRP. 154 d'entre eux auraient pu être évités. Nous n'aurions pas prêté à ces 154 dossiers si nous avions eu un fichier positif. Nous n'aurions prêté qu'à 11 dossiers. Sur ces 11 dossiers, il n'y en a qu'un pour lequel nous avons eu la vraie déclaration de l'endettement du client. C'est-à-dire que sur 165 dossiers, 1 seul client nous a dit la vérité.

Il y a un dossier de 732 000 euros qui circule et qui a été monté auprès de 67 établissements en l'espace de 5 ans. Le fichier positif aurait évité tout ce que je viens d'évoquer.

**Pierre Blanc** : Nous aurions dû consacrer ce déjeuner-débat au fichier positif... Aujourd'hui, il y a un rapport du comité de préfiguration. Les pouvoirs publics travaillent sur ces sujets. Nous ne pouvons pas réduire le mal-endettement à l'existence ou non du fichier positif. Ce qu'il faut retenir aujourd'hui, c'est qu'il y a de l'énergie, des initiatives, qu'il y a des idées qui sont autour de la table.

Ces échanges montrent que finalement ce n'est pas facile de définir le mal-endettement. Nous retranscrivons le verbatim précis de ce qui a été dit.

Merci de votre présence et de votre contribution.

**Dernière minute !** A l'issue de la table-ronde, Athling a décidé de poursuivre les travaux au travers de la rédaction de 3 livrets :

- Livret 1 sur **le reste-à-vivre.**
- Livret 2 sur **les capteurs.**
- Livret 3 sur **l'écoute et l'accompagnement.**

Une note de cadrage a été rédigée pour préciser la démarche de travail retenue. Vous pouvez vous la procurer en nous adressant votre demande à l'adresse mail suivante : [contact@athling.com](mailto:contact@athling.com).

Les travaux rentreront dans le cadre des actions de la Fondation Athling.

## **Nous contacter**

### **Athling**

**Pierre Blanc, Michel Husson, Associés**

Tél. : **+33 (0) 1 41 12 08 80**

Fax : **+33 (0) 1 47 71 00 76**

E-mail : [contact@athling.com](mailto:contact@athling.com)

Internet : [www.athling.com](http://www.athling.com)

Adresse : **88, rue du Dôme - 92100 Boulogne Billancourt**