

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ?

Enquête commanditée par le SPP Intégration sociale
à la demande de Philippe Courard, Secrétaire d'Etat à l'Intégration
sociale et à la Lutte contre la pauvreté
Marché public « MIIS 2010 06 » (lot 2)



Auteur :
Olivier Jérusalmy

Cette enquête a été réalisée en partenariat avec la SONECOM
Directrice scientifique : Christine Hesse

Réseau Financement Alternatif
Juin 2011

Table des matières

1. Préambule	5
1.1. Concernant le dispositif mis en œuvre	5
L'échantillon	5
Le questionnaire	5
L'accueil au sein des CPAS	5
La récolte des données	5
Réflexion méthodologique relative à la portée des interprétations	6
1.2. Découverte au sein d'une population « inconnue »	7
1.3. Personnes à revenus faibles	7
1.4. Constat d'analyse	8
2. Public CPAS et endettement crédit	8
2.1. Quelques tentatives de comparaison	9
2.2. Constat d'analyse	10
3. OC – quelle provenance : grands magasins* ou banques ?	11
3.1. Constat d'analyse	12
3.2. Recommandation – Pratique responsable de l'offre d'OC	13
4. Type d'usage : Paiement différé* ? Échelonnement ? Mixte ?	14
4.1. Observations générales	14
4.2. Conclusions intermédiaires	15
4.3. Recommandation - Pratique responsable – donner corps à l'obligation de conseil	17
4.4. Évolution entre le but « au moment du contrat » et « usage réel présent » ?	18
4.5. Constat d'analyse	18
4.6. Conformité de l'usage face aux attentes initiales	19
4.7. Constat d'analyse	19
4.8. Recommandation – Prévention et éducation pour un usage approprié	19
4.9. Monocarte ou multicarte ?	20
4.10. Constat d'analyse	21
4.11. Recommandation – Pratique responsable – éviter les cumuls dangereux	21
5. Carte de crédit et carte de grand magasin : quelles différences observées?	21
5.1. Circonstances de souscription	22
5.2. But principal	22
5.3. Choix du montant de la réserve	23
5.4. Caractère adapté du montant de la réserve	23
5.5. Constat d'analyse	24
5.6. Recommandation : Pratiques marketing	24
6. Ouverture de crédit et gestion budgétaire	25
6.1. Connaissance du montant à rembourser par mois	25
6.2. Montant remboursé	25
6.3. Connaissance du nombre de mensualités restant	26
6.4. Connaissance du montant maximum de la réserve	26
6.5. Projet d'un nouvel usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements	27
6.6. Constat d'analyse	28
6.7. Recommandation : Prévenir les comportements « à risque »	28
7. Comment se passent les remboursements ?	28
7.1. Qualité des remboursements et nombre d'OC actuellement	29
7.2. Constat d'analyse	29
7.3. Qualité des remboursements et classes de diplôme	29
7.4. Qualité des remboursements et classes de revenu	30

7.5. Qualité des remboursements et classes d'âge.....	30
7.6. Qualité des remboursements et types de dépenses effectuées	30
7.7. Constat d'analyse.....	30
7.8. Recommandation : Pratique responsable - Montant de l'OC proportionné aux revenus mensuels.....	31
8. Circonstances d'obtention des OC	31
8.1. Observations générales.....	31
8.2. Constat d'analyse.....	31
8.3. Devoir de conseil.....	32
8.4. Constat d'analyse	32
8.5. Recommandation : Pratique responsable : pas d'OC pour des achats relativement importants	32
8.6. Choix du montant	32
8.7. Avis sur le montant obtenu	33
8.8. Constat d'analyse	33
8.9. Recommandation – Pratique responsable – Montant de l'OC adapté aux revenus.....	33
9. Montant de la réserve et revenu en classes	33
9.1. Observations générales.....	33
9.2. Pratique différente entre ouverture de crédit et carte de magasin.....	34
9.3. Constat d'analyse.....	34
9.4. Recommandation – Pratique responsable - Montant de l'OC adapté aux revenus.....	35
9.5. Des OC pour quoi faire ?	35
10. Les opinions récoltées (subjectives)	35
10.1. Les opinions majoritaires.....	35
10.2. Les opinions clairement tranchées.....	36
10.3. Les opinions... « ne sais pas ».....	36
10.4. Et des nuances.....	37
10.5. Constat d'analyse.....	37
10.6. Recommandation - Prévention et éducation pour un usage approprié : intégrer les opinions récoltées pour plus d'efficacité.....	37
11. Usage des OC... et solutions de remplacement.....	38
11.1. Observations générales.....	38
11.2. Constat d'analyse	38
11.3. Recommandation – Pratique responsable – réduire les comportements à risque.....	39
11.4. Pour faire quoi ?	39
11.5. Constat d'analyse.....	40
11.6. Recommandation – Pratique responsable : objectiver les indicateurs d'un octroi d'OC approprié	40
12. Diminution de montant ou clôture d'OC.....	41
12.1. Observations générales.....	41
12.2. Constat d'analyse.....	41
12.3. Recommandation – Prévention et éducation : élargir les choix possibles, les solutions de remplacement aux OC.....	42
13. Récapitulatif des recommandations.....	42
14. Conclusions générales.....	48
15. Recommandations générales.....	49
16. Annexes	51
16.1. Annexe 1	51
16.2. Annexe 2	52
17. Lexique	55

Remerciements

La présente enquête n'aurait pu être menée à bien sans la participation et l'accueil des CPAS ayant participé au projet. Ces derniers ont répondu positivement et avec enthousiasme à nos demandes et nos démarches, nous les en remercions chaleureusement.

Nous remercions notre partenaire SONECOM, qui a été d'une grande proactivité et d'une grande disponibilité tout au long de cette recherche.

Enfin, nous remercions les commanditaires ainsi que les membres du Comité d'accompagnement pour la qualité de leur engagement.

1. Préambule

Le Réseau Financement Alternatif ASBL, en collaboration avec la SONECOM, a été sélectionné par le Service Public Fédéral de Programmation Intégration sociale (ci-après appelé SPP IS) pour réaliser une étude afin de documenter les relations qu'entretiennent les personnes disposant de revenus modestes ou faibles avec les ouvertures de crédits.

L'étude est avant tout de nature qualitative. Ces conclusions et recommandations doivent être mises en parallèle à celles tirées du lot 1 : « Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles “socialement responsables”?

1.1. Concernant le dispositif mis en œuvre

L'échantillon

Afin de toucher la population de référence, à savoir les personnes à revenus modestes, nous avons opté pour un échantillonnage *in situ* en Centre Public d'Aide Sociale (ci-après noté CPAS¹).

Les CPAS visités sont les suivants :

En Flandre : Gent, Leuven, Antwerpen

En Wallonie : Charleroi, Fléron, Namur, Braine-l'Alleud

À Bruxelles : Saint-Gilles, Bruxelles Ville

Le questionnaire

Un questionnaire a été développé pour chacun des publics cibles : les personnes avec ouverture de crédit et les personnes ne disposant pas actuellement d'ouverture de crédit (ci-après notée OC).

Le questionnaire “Ouverture de crédit” est composé d'une cinquantaine de questions essentiellement fermées et aborde les usages du crédit, les pratiques et l'image de l'ouverture de crédit.

L'autre questionnaire « Sans OC », plus court, est composé d'une vingtaine de questions essentiellement fermées qui sont partiellement identiques à celles de l'autre questionnaire.

L'accueil au sein des CPAS

L'accueil dans les CPAS fut en général très bon. L'enquêteur était fréquemment attendu au début de chaque visite par son contact qui lui donnait les informations de base pour la visite (numéro et emplacement du local assigné à l'usage de l'enquêteur, badges d'accès, présentation de l'enquêteur aux personnes de l'accueil, etc.).

Un local était toujours mis à la disposition de l'enquêteur, même si, occasionnellement, sa situation était mal pensée. Cependant, globalement, la majorité des critères assurant des conditions de travail optimales à l'enquêteur étaient réunis à chaque visite.

La récolte des données

Afin de garantir un bon accueil aux enquêteurs dans les différents CPAS, une phase préalable de mobilisation et d'information des relais au sein de chaque CPAS a été réalisée par le Réseau

1 Toute personne fréquentant le CPAS mais qui n'est pas forcément allocataire social.

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 5/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

Financement Alternatif. Les CPAS ont été invités par leur fédération/par le SPP IS à se manifester en cas d'intérêt pour le projet d'enquête. C'est auprès d'une partie des CPAS intéressés par la démarche que l'enquête a été réalisée.

Aux fins de cette étude, le bureau d'études Sonecom a formé quatre enquêteurs de manière à couvrir les différents CPAS de chaque région : deux enquêteurs pour la Région wallonne (4 CPAS), un enquêteur pour la Région flamande (3 CPAS), et un enquêteur pour la Région de Bruxelles-Capitale (2 CPAS). Chaque enquêteur a consacré l'équivalent de deux jours de travail par CPAS pour réaliser les enquêtes.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des enquêtes (personnes disposant ou non d'ouverture de crédit) par CPAS :

CPAS	Enquêtes avec OC	Enquêtes sans OC	Total Enquêtes
Saint Gilles	6	19	25
Bruxelles Ville	6	19	25
Fléron	3	13	16
Namur	4	38	42
Charleroi	10	15	25
Braine-l'alleud	5	20	25
Gent	6	32	38
Antwerpen	6	30	36
Leuven	3	22	25
Total	49	209	258

Réflexion méthodologique relative à la portée des interprétations²

L'étude réalisée se veut avant tout exploratoire. Son objectif est de signifier et non de généraliser.

Dans le cadre de cette étude, on ne peut décrire les attitudes de l'ensemble de la population « mère » à partir de l'échantillon obtenu, car le phénomène étudié et la population de référence sont à la base inconnus³. On se situe davantage dans une étude exploratoire, plutôt « qualitative » ; même si des chiffres sont cités, ils ne le sont qu'à des fins de description.

Ce n'est pas la mesure de tendances que l'on recherche en priorité, mais des informations qualitatives, des relations entre phénomènes, des facteurs comportementaux, des épreuves d'hypothèses ou de choix, des lois d'évolution, etc. Les chiffres n'ont d'intérêt que parce qu'ils permettent de susciter des constats. Une fois la conclusion tirée, on peut en quelque sorte oublier les chiffres. Dans cette optique, les petits échantillons sont généralement suffisants, parce qu'on procède presque toujours par comparaison, à l'intérieur d'un même échantillon.

Des tendances peuvent toutefois être observées et soulevées ; elles permettent d'avancer des hypothèses qui restent ouvertes. Ces observations fournissent un premier éclairage sur le phénomène des ouvertures de crédit dans le chef de personnes à revenus relativement modestes.

Un échantillon de 49 individus est-il de taille suffisamment élevée dans ce cas ?

« Pour analyser les résultats obtenus sur petits échantillons et en tirer des conclusions valables, il est nécessaire d'utiliser largement les techniques de l'analyse statistique. Or, il se trouve que ces techniques ont été particulièrement développées pour les petits échantillons du fait que dans des domaines tels que l'agronomie, la biologie, la médecine (étude des effets des médicaments sur les

2 Note méthodologique, SONECOM

3 Impossibilité de tester la représentativité de l'échantillon obtenu.

malades) on se trouve souvent avec un nombre d'observations relativement faible. »⁴.

Les résultats obtenus, avec leurs limites analytiques selon l'objectif de signification, sont fiables car la construction de l'objet de recherche et la récolte empirique ont été réalisées suivant des choix méthodologiques successifs en fonction des réalités du terrain et des moyens à la disposition des chercheurs. Les biais ont pu être au maximum maîtrisés.

La collecte des données a été organisée selon le raisonnement suivant :

- Choix raisonné de l'endroit où il est le plus probable de rencontrer les personnes appartenant à la population de référence, et ce de manière accessible : les CPAS ;
- Choix des CPAS en fonction des diversités régionales ;
- Entretiens individuels dans un local séparé afin de garantir l'anonymat et la confidentialité des données récoltées et, partant, leur « authenticité » ;
- Formation approfondie des enquêteurs sur le phénomène étudié et les techniques de l'entretien quantitatif.

Le rapport doit donc être lu en fonction de ces postulats et options méthodologiques.

1.2. Découverte au sein d'une population « inconnue »

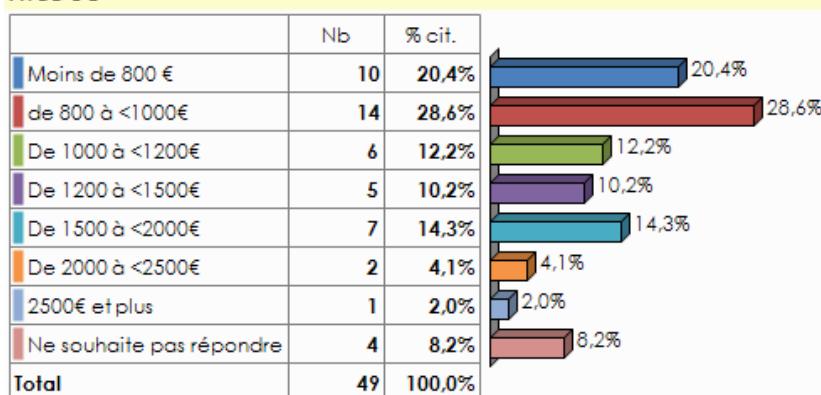
L'enquête menée dans le cadre de cette étude est particulièrement innovante, dans la mesure où l'on ne disposait quasiment d'aucune information sur la relation aux ouvertures de crédit des personnes à revenus modestes. C'est donc un champ en friche que nous avons fouillé et duquel nous avons retiré cette première récolte d'enseignements. Celle-ci a donné lieu à de très nombreux croisements, recoupements, tris – tous décrits dans les rapports contenant les données brutes – qui nous ont permis d'identifier ce qui pouvait, ou non, être pertinent et exploitable. Une grande quantité d'informations n'a en effet pas été retenue, car jugée non concluante : soit parce que les sous-échantillons étaient de taille trop réduite, soit parce que les différences observées n'étaient pas assez marquées pour en tirer des conclusions.

Ce rapport présente l'ensemble des conclusions et recommandations tirées des analyses réalisées sur les données brutes retenues.

1.3. Personnes à revenus faibles.

53. Quel est le revenu mensuel net de votre ménage (toute rentrée d'argent confondue des personnes vivant sous votre toit y compris allocations familiales, pension alimentaire,...) ?

Avec OC



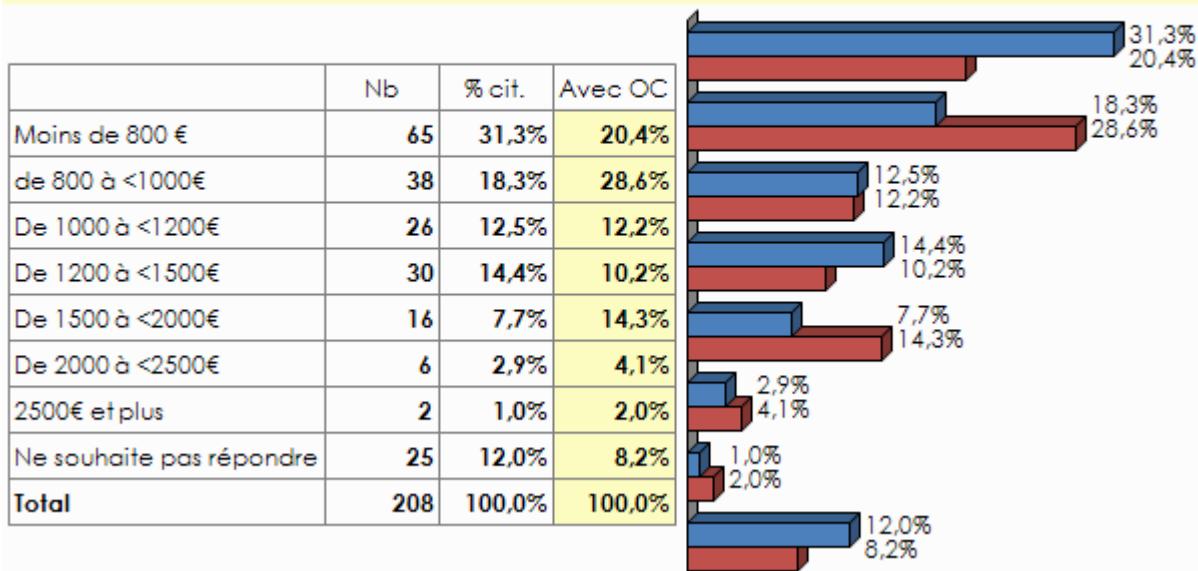
4 BOUCHARENC Lucien, *Plaidoyer pour les enquêtes sur petits échantillons*, dans *Les Cahiers de la publicité*, n°3, pp. 69-78

Notre hypothèse a été de considérer que, par principe, les personnes amenées à fréquenter les CPAS sont des personnes remplissant les conditions souhaitées par l'étude, à savoir disposant de revenus faibles ou modestes. Ceci a permis d'éviter de devoir poser des questions sensibles en matière de revenu.

Afin de vérifier si cette hypothèse de travail n'est pas infirmée par la pratique, nous avons effectué le test suivant : sur la base des fourchettes de revenus déclarées par les répondants, nous avons calculé la moyenne des revenus des deux échantillons interrogés, en utilisant pour ce faire le montant supérieur de la fourchette.

53. Quel est le revenu mensuel net de votre ménage (toute rentrée d'argent confondue des personnes vivant sous votre toit y compris allocations familiales, pension alimentaire,...) ?

Sans OC



Les résultats obtenus sont les suivants :

Échantillon avec OC (49 répondants) :

Revenu moyen maximal déclaré pour le ménage des répondants = 1238 €

Échantillon sans OC (209) :

Revenu moyen maximal déclaré pour le ménage des répondants = 1116 €⁵

1.4. Constat d'analyse

Le public interrogé lors des permanences en CPAS dispose bien de revenus modestes ou faibles.

2. Public CPAS et endettement crédit

Public CPAS et taux d'usage des OC ou de crédit.

La priorité a été d'interroger, quand cela était possible, les personnes disposant d'une ouverture de crédit, de manière à disposer d'un échantillon d'usagers aussi large que possible. Parmi les 258 personnes interrogées, 49 disposaient d'une OC au moment de l'entretien et 64 en avaient disposé par le passé. Les 145 personnes restantes, présentant donc la particularité de n'avoir encore jamais eu recours à l'OC, ont quant à elles été interrogées sur leurs éventuels désirs de contracter un crédit ainsi que sur leurs connaissances, représentations et opinions à ce sujet. Compte tenu du fait que priorité a été donnée, dans le cadre des interviews, aux personnes ayant déclaré avoir (eu) recours à

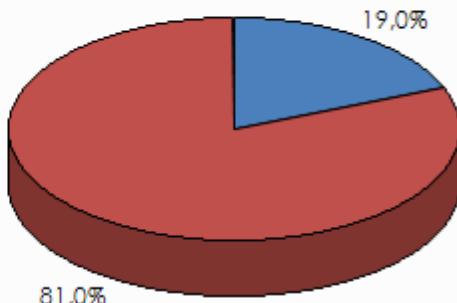
⁵ Lorsque les répondants ont déclaré disposer de revenus supérieurs à 2.500 €, nous avons dans ce cas pris la décision arbitraire de compter pour ces derniers un revenu de 3.000 €)

une OC, le taux d'usage dans l'échantillon a subi un biais positif par rapport à la population de référence. Dans ces conditions, il n'est pas très pertinent de comparer les taux d'usage observés avec les taux moyens en vigueur⁶.

Il convient de noter que le public fréquentant les CPAS comporte une proportion significative de personnes ne maîtrisant pas suffisamment le français pour répondre aux questions de notre enquête. Les enquêteurs ont relevé également qu'une série de personnes d'origine étrangère à l'Union européenne ne connaissent pas ce genre de pratique de crédit. Ces éléments constituent un filtre supplémentaire : parmi les personnes interrogées disposant d'une OC, 44 sur 49 (90 %) sont belges, alors que dans le groupe « sans OC », le pourcentage de Belges descend à 81 %.

1. Disposez-vous d'une ou de plusieurs ouvertures de crédit ?

	Nb	% cit.
Oui	49	19,0%
Non	209	81,0%
Total	258	100,0%



14. Disposez-vous d'autres types de crédit ?

Avec OC

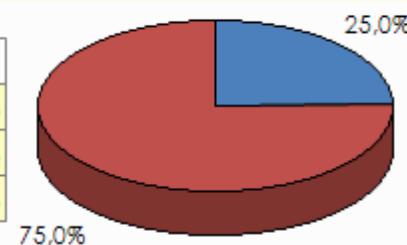
	Nb	% cit.
Oui	19	39,6%
Non	29	60,4%
Total	48	100,0%



14. Disposez-vous d'autres types de crédit ?

Sans OC

	Nb	% cit.	Avec OC
Oui	52	25,0%	39,6%
Non	156	75,0%	60,4%
Total	208	100,0%	100,0%



2.1. Quelques tentatives de comparaison

258 personnes interrogées dont 156 ne disposent d'aucun crédit (60,4 %)

Les OC sont moins présentes dans l'échantillon que dans la population moyenne

6 Au travers des données EU-SILC et celles de la Centrale des Crédits aux Particuliers.

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 9/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

49/258 (18,9 %) disposent au moins d'une OC (SILC 2008⁷ = MI030 = 35,6 % disposent d'une carte de crédit/carte de magasin)... tout en sachant que l'échantillon est biaisé positivement pour cette variable. Ce qui joue en faveur d'un taux d'usage observé inférieur dans notre échantillon par rapport à celui observé dans l'enquête SILC tient sans doute à une présence plus importante dans notre échantillon de certains profils, parmi lesquels on trouve : les Belges d'origine étrangère (45/258) et les personnes de nationalité étrangère (45/258). Ces deux profils peuvent avoir un accès/usage plus réduit aux/des crédits, compte tenu d'éléments relatifs à la preuve d'identité ou à l'historique bancaire, qui sont requis pour l'obtention d'un crédit, et auxquels on peut ajouter des facteurs culturels, linguistiques ou religieux.

Nombre moyen de crédits des personnes ayant au moins un crédit : peu de différence entre l'échantillon et les statistiques nationales... mais grâce à un biais positif

Centrale des crédits aux particuliers (ci-après appelée *CCP*) 2010⁸ : = 1,66 contrat par personne ayant au moins un crédit.

Échantillon⁹ : = 1,54 contrat par personne ayant au moins un crédit.

Il n'y a donc pas une très grande différence, en termes de moyenne de contrat, dans le sous-échantillon « avec crédit », mais en tant que telle, cette information est peu exploitable.

Comparaison des parts des crédits contractés par types (échantillon et chiffres CCP 2010)

	Prêt à tempérament (PAT)	Vente à tempérament (VAT)	OC	Prêt hypothécaire (PH)	Prêts entourage
CCP 2010	19,00 %	4,70 %	46,10 %	30,30 %	Non repris
Répondants	Les réponses obtenues n'ont pas permis un classement définitif entre les PAT et VAT. La répartition la plus probable étant 22 PAT/115= 19,1 % 8 VAT/115= 6,9 %		73/115 = 63,5 %	12/115=10,4 %	20 – hors comptage total

La comparaison de ces données n'infirme pas notre hypothèse de biais positif de la présence des détenteurs d'OC dans notre échantillon, mais souligne, en revanche, une présence beaucoup moins élevée de détenteurs de prêts hypothécaires dans l'échantillon.

2.2. Constat d'analyse

Le taux d'usage des prêts hypothécaires est de deux tiers moins élevé au sein de notre échantillon qu'en moyenne en Belgique.

Les éléments d'explication vraisemblables à cette situation sont notamment :

- la présence plus importante de Belges d'origine étrangère et de personnes de nationalité étrangère dans notre échantillon. Cette variable joue sans doute un rôle déterminant en matière de désir ou non d'acquérir une propriété immobilière en Belgique. Elle joue également un rôle dans la relation au crédit (facteur culturel et/ou religieux), et dans l'accès au crédit (preuve d'identité, de résidence,

7 In European Union Statistics on Income and Living Conditions (EU-SILC) 2008 Module Over-indebtedness and financial exclusion – assessment of the implementation, Luxembourg, 9 June 2010 ESTAT F3/GRG D(2010), p.46

8 8.253.320 contrats pour 4.963.644 personnes ayant au moins un contrat -

http://www.nbb.be/doc/cr/ccb/publications/BRO_CKPSTAT2010F_31122010.pdf

9 52 sans OC avec 62 autres crédits + 49 avec (73 OC + 21 autres crédits) = 156 contrats pour 101 personnes

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 10/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

d'historique bancaire...) ;

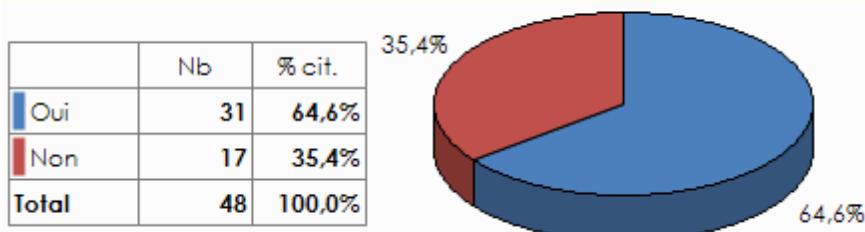
- le faible niveau de revenu des ménages de notre échantillon, qui impacte non seulement le désir d'envisager une telle acquisition (en a-t-on seulement les moyens ?), mais aussi l'espoir de trouver, le cas échéant, un bien à un prix abordable, et, concomitamment, un prêt dont la charge de remboursement soit adaptée au budget du ménage.

La simple énumération de ces éléments ouvre la porte à de nombreuses actions qui pourraient impacter de manière positive l'accès à la propriété de ménages à revenus modestes. Toutefois, pour avoir un véritable impact, les dispositions à envisager devront non seulement toucher aux représentations du public cible quant à la propriété, mais aussi aux chances de trouver une offre immobilière abordable, à la mise à disposition sur le marché des produits financiers de prêts adaptés (en durée, en taux, en montant) et à l'existence d'un prêteur* disposé à traiter avec un public aux revenus modestes.

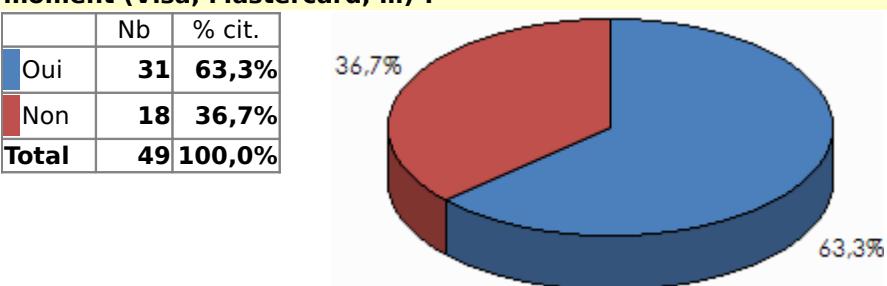
Enfin, il n'est pas inutile de maintenir ouverte une réflexion quant aux circonstances dans lesquelles l'accès à la propriété immobilière constitue ou non une bonne chose pour les ménages disposant de revenus modestes¹⁰.

3. OC – quelle provenance : grands magasins^{*11} ou banques ?

3. Disposez-vous de cartes de grands magasins qui vous offrent une ouverture de crédit ?



5. Disposez-vous de cartes de crédit mises à la disposition par les banques et qui vous offrent une réserve d'argent disponible à tout moment (Visa, Mastercard, ...) ?



10 Bernard Bayot, « Mon toit et mes finances », Réseau Financement Alternatif, 2010, disponible en ligne sur www.financite.be, rubrique Bibliothèque

11 Les termes accompagnés d'une astérisque sont définis dans le lexique situé à la fin de l'ouvrage.

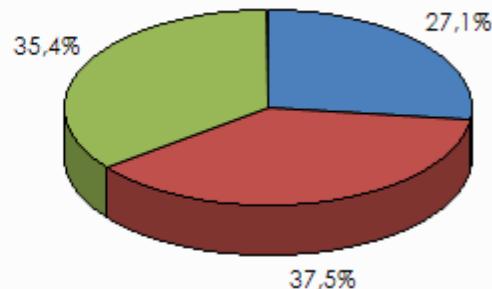
Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 11/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

Fusion croisée des variables 'Q3, Q5_OC.'

	Nb	% cit.
Cartes de crédit et de grand magasin	13	27,1%
Uniquement cartes de grand magasin	18	37,5%
Uniquement cartes de crédit	17	35,4%
Total	48	100,0%



Parmi les 49 personnes qui utilisent une OC, on observe que 18 répondants utilisent exclusivement une carte de magasin, 17 uniquement une carte de crédit (banque) et que 13 cumulent les deux types de cartes.

2. Si vous n'en disposez pas, merci de préciser ?

	Nb	% cit.
Je n'en ai jamais demandé	132	63,2%
J'en ai demandé une (ou plusieurs) mais je ne l'(les)ai pas obtenue(s)	13	6,2%
J'en ai utilisé dans le passé	64	30,6%
Total	209	100,0%



Parmi les 64 personnes interrogées ayant eu une OC dans le passé, 45 ont donné un détail des cartes globalement satisfaisant pour pouvoir distinguer les cartes provenant de la grande distribution des autres. Sur les 62 cartes employées dans le passé par ces 45 répondants, 32 proviennent de banques ou d'organismes de crédit spécialisés et 30 ont été obtenues via la grande distribution.

Enfin, quand on demande aux 209 personnes ne disposant pas à l'heure actuelle de carte si elles aimeraient pouvoir en disposer : 54 répondent par l'affirmative. Quand on poursuit l'échange pour connaître leur préférence entre une carte de grand magasin* et une carte de banque, la carte de banque est citée 32 fois contre 22 pour la carte de grand magasin.

3.1. Constat d'analyse

Il semble que sur la base des réponses collectées, banques/organismes de crédit spécialisés et grands magasins sont utilisés dans des proportions semblables. Il ne se dégage pas non plus clairement de « pourvoyeur » qui serait privilégié par le public interrogé. Ceci souligne toutefois de manière claire la part importante qu'occupent à ce jour les grandes surfaces dans la mise à disposition de produits financiers tels que les OC, et plus particulièrement, auprès d'une population dont les revenus appartiennent à la classe la plus faible.

Nous ne connaissons pas les proportions équivalentes pour la moyenne de la société, ni pour les autres tranches de revenus, ce qui ne nous permet pas de vérifier la spécificité ou non de ces observations. D'autant plus que la CCP¹² ne fait pas, dans son rapport public, de distinction entre OC des banques ou des grands magasins.

12 La CCP distingue les « établissements de crédit » des « autres institutions », mais cette distinction ne recoupe pas celle que nous avons retenue dans la présente étude.

3.2. Recommandation – Pratique responsable de l'offre d'OC

La place significative tenue par les grandes surfaces dans l'octroi de produits financiers à des personnes disposant de faibles revenus nous amène à nous interroger sur les modalités indispensables à la mise en place de pratiques responsables¹³. Une telle mise en place est avérée¹⁴ lorsque le crédit octroyé a donné lieu à un examen préalable de la capacité de remboursement¹⁵ et que le crédit s'y révèle adapté en taille et en durée. L'indicateur « potentiel¹⁶ » de l'inadéquation d'un crédit est la survenue de défauts de paiement pouvant mener à sa dénonciation.

La place significative des grandes surfaces (intermédiaires de crédit*) comme pourvoyeur de crédit nous invite aux recommandations suivantes :

Mise en œuvre d'une analyse de la capacité de remboursement efficace

Plus le revenu des demandeurs de crédit est faible, plus il est nécessaire d'ajuster le crédit aux capacités financières du ménage si l'on veut limiter les risques de défaut de paiement. Pour ce faire, la simple consultation du fichier de la Centrale des crédits aux particuliers n'est pas suffisante. À l'instar des recommandations de la Plateforme « Journée sans crédit » 2010¹⁷, nous sommes favorables à la mise en œuvre d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé.

Cette première mesure devrait, d'une part, entraîner une meilleure proportionnalité des montants octroyés (encore faut-il que les montants de l'ensemble des OC ne soient pas standardisés) au regard des revenus mensuels et devrait, d'autre part, réduire en conséquence les risques de défaut de paiement. On constate en effet que les montants prêtés sont proportionnellement plus élevés quand les revenus sont faibles, ce qui illustre une pratique potentiellement risquée. Voir *infra*.

Monitoring des intermédiaires de crédit au sein de la CCP

Actuellement, pour consolider tout à la fois les politiques de prévention du surendettement ainsi que pour tirer vers le haut les pratiques responsables de l'ensemble des pourvoyeurs de crédits, il est nécessaire de mieux documenter les pratiques spécifiques des intermédiaires.

La CCP à ce jour ne nous renseigne pas sur les intermédiaires en présence, ni sur les taux de défaut que ces derniers cogènèrent avec l'organisme prêteur dont ils sont les partenaires. Cette opacité joue en défaveur de la mise en place de pratiques plus vertueuses de la part de ces intermédiaires. En outre, nous avons régulièrement¹⁸ dénoncé le caractère dangereux des OC, puisque le nombre de

13 « ...les pratiques commerciales étudiées ont largement mis en lumière les manquements – sinon l'absence totale – en matière de conseil et d'information de la part de vendeurs censés proposer la forme de crédit la mieux adaptée au client. Malheureusement, le respect de ces règles est impossible à contrôler puisque les agents fédéraux qui doivent s'y employer ont l'obligation de décliner leur identité avant d'effectuer la moindre vérification. », dans *Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables ? »* Réseau Financement Alternatif, 2011, p. 43

14 Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation (MB. 09.07.1991) + loi annotée : http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit_CD/LCC/ACCUEIL.htm

15 Art. 10 à 15 - Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation

16 *Potentiel* car, bien entendu, de nombreuses autres raisons peuvent être à la base de défauts de paiement, mais c'est ce dernier qui est le signal d'une possible inadéquation.

17 Plateforme Journée sans crédit Recommandations 2010 : « Mises en place d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé Lutter contre le crédit facile, c'est responsabiliser le prêteur*, notamment en l'obligeant à vérifier correctement la capacité de remboursement et la solvabilité du futur emprunteur. C'est pourquoi, nous plaidons pour un renforcement de cette obligation essentielle de la directive par la mise en œuvre, à l'instar de ce qui existe en Suisse, d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé. La mise en place d'un tel formulaire permettrait de clarifier et de préciser les informations que le prêteur doit vérifier (au-delà de la fiche de salaire), de vérifier que cette obligation a bien été remplie mais également de responsabiliser le consommateur et de s'assurer de sa bonne foi et de l'exactitude de ses réponses. » p. 17.

18 O. Jérusalmy « Centrale des crédits aux particuliers 2010 : plus de défauts, plus de sur-endettés, quelle surprise ! », Réseau Financement Alternatif, 2010, « Centrale des crédits aux particuliers 2009 : les impacts de la crise sur l'endettement des ménages », Réseau Financement Alternatif, 2009, « Crédits rapides et grands magasins : un problème, quel problème ? », Réseau Financement Alternatif, 2008, « Centrale des crédits aux particuliers : premier pas vers un crédit responsable ? » Réseau Financement Alternatif, 2007 - disponibles sur : www.financite.be, rubrique Bibliothèque

défauts a toujours augmenté malgré la mise en place de la CCP et de l'effet positif que cela semble avoir eu sur les taux de défaut des autres types de crédit. Ceci nous apparaît d'autant plus important qu'il est à présent avéré qu'une part importante de la clientèle des intermédiaires est une population disposant de revenus faibles. Les pratiques des banques en matière d'octroi d'OC sont en effet très différentes de celles des intermédiaires dès lors qu'elles traitent avec leurs clients existants, au sujet desquels elles disposent déjà d'une vue sur les mouvements en compte, sur les volumes et sur les qualités de gestion qui s'en dégagent, ce qui leur donne les moyens de réduire les risques liés à l'octroi.

4. Type d'usage : Paiement différé* ? Échelonnement ? Mixte ?

4.1. Observations générales

Une majorité des usagers d'OC (32/47 = 68,1 %) utilise le paiement échelonné¹⁹. Ils sont 15 à utiliser exclusivement l'option du paiement différé*. Quatre utilisent les deux modalités et un répondant n'en a pas d'usage du tout.

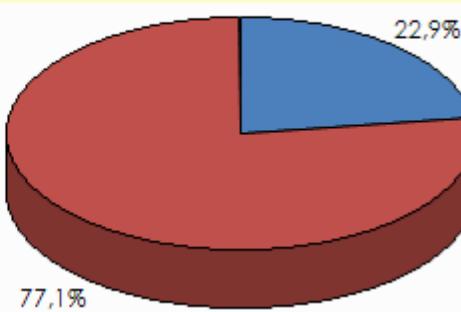
Utilisation

	Oui		Non		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
8a. Utilisez-vous votre/vos carte(s) de crédits pour payer à crédit (en étalant vos remboursements)?	32	66,7 %	16	33,3 %	48	100,0%
8b. Utilisez-vous votre/vos carte(s) de crédits pour payer vos dépenses à la fin du mois?	19	39,6 %	29	60,4 %	48	100,0%

L'échelonnement du paiement au travers d'une OC n'a de sens économique que lorsque ce dernier s'effectue sur quelques mensualités, sans quoi un prêt à tempérament est généralement mieux adapté et potentiellement moins coûteux. Un prêt à tempérament (PAT) est par ailleurs généralement plus facile à gérer : le montant de la mensualité et la durée sont fixes, connus dès la phase précontractuelle, et il est donc aisé de vérifier la capacité de remboursement et de garder une image claire de la situation de crédit.

23. Avez-vous en mémoire le nombre de remboursements qu'il vous reste à régler ?

	Nb	% cit.
Oui	11	22,9%
Non	37	77,1%
Total	48	100,0%



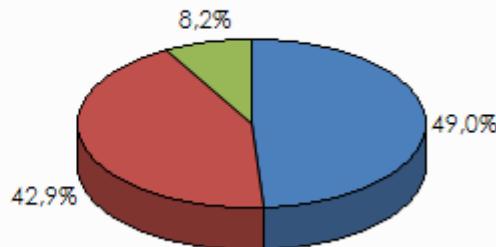
Quand on interroge les preneurs d'OC sur leur connaissance du nombre de mensualités restantes, seuls 11 sur 48 répondent positivement. La durée moyenne tirée de ces 11 réponses est de 10,55 mois, alors que la médiane est de 4 mois. Puisqu'il s'agit des échéances restantes, on peut considérer qu'a fortiori le nombre initial de remboursements était plus élevé. Compte tenu toutefois

19 Croisement Q8a et Q8b

du faible nombre de réponses collectées, nous ne pensons pas pouvoir exploiter les durées précises récoltées.

20. Pensiez-vous au départ tout payer en fin de mois et donc ne pas étaler vos remboursements ?

	Nb	% cit.
Oui	24	49,0%
Non	21	42,9%
Je ne sais plus	4	8,2%
Total	49	100,0%



Via la question Q20, on apprend que si, au départ, 49 % des usagers (24/49) comptaient rembourser leurs achats en fin de mois, ils sont finalement 68,1 % (32/47) à utiliser l'échelonnement de paiement comme on l'a déjà vu. Le glissement dans le type d'usage se fait donc de manière significative du remboursement « fin de mois » au « remboursement échelonné ».

4.2. Conclusions intermédiaires

L'usage des OC avec paiements échelonnés est très significatif et peu approprié quand les durées de remboursement sont longues. Il semble que cela soit le cas²⁰, à en juger par les 32/49 usagers (65,3 %) et les 51/64 (79, 7%) anciens usagers qui sont tout à fait d'accord avec l'assertion suivante : « L'OC est très coûteuse, car on l'utilise sur une longue période », alors que 32,7 % des usagers et 56,3 % des anciens usagers sont tout à fait d'accord avec l'assertion suivante : « C'est difficile à rembourser ».

Le fait que seuls 22,9 % de l'échantillon disposant d'OC déclarent connaître la durée restante conforte l'hypothèse selon laquelle les OC ne facilitent pas la gestion budgétaire, ni une vision claire de cette dernière dans le temps. Cet effet que d'aucuns pourraient juger déstructurant, est sans doute d'autant plus lourd de conséquences que le revenu disponible est restreint. Ceci recoupe l'observation relative au passage, pour un nombre significatif de répondants (8/49), d'un remboursement « fin de mois » à un remboursement « échelonné ».

La durée des remboursements des OC observées et les opinions quant aux difficultés de rembourser ces crédits rendent donc toutes deux tangibles l'hypothèse d'un risque réel d'endettement à long terme.

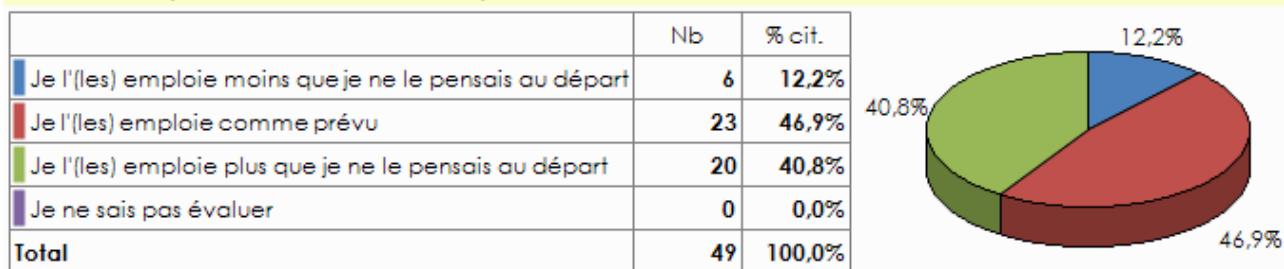
Les observations montrent que les usagers de notre échantillon, disposant de revenus faibles, utilisent les ouvertures de crédit de manière peu appropriée. Dans de très nombreux cas, on observe un usage prolongé des remboursements échelonnés. Ils sont trop souvent utilisés pour financer l'achat d'un bien plus important. Cet usage inapproprié des OC a pour conséquence un risque de dérèglement des contraintes et repères dans la gestion budgétaire des ménages aux revenus modestes. À cela s'ajoute le fait qu'elles sont souvent surdimensionnées (34,1 % des usagers considèrent que le montant de la réserve est plus élevé que nécessaire) : elles laissent ainsi la porte ouverte à des appels de fonds cumulatifs, qui retardent d'autant le remboursement final du crédit et en modifient les mensualités et la durée de remboursement.

20 Voir annexe 1 – Opinions relatives aux OC récoltées auprès des usagers – lignes f et g
 Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?
 Conclusions et recommandations – page 15/56
 Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

27. Quel est votre avis sur le montant de la réserve ?

	Nb	% cit.
Il est adapté (c'est ce qu'il me faut)	27	61,4%
Il est plus élevé que nécessaire (je n'ai jamais utilisé toute la réserve)	15	34,1%
Il n'est pas suffisant (j'ai dû augmenter le montant de la réserve)	2	4,5%
Total	44	100,0%

33. Comment qualifiez-vous l'utilisation que vous avez actuellement de votre/vos OC ?



Du fait qu'il est permis que les appels de fonds se fassent en plusieurs tranches, la perception du risque de surendettement est atténuée. En effet, 49 % des usagers pensaient ne pas activer la fonction d'échelonnement, d'une part, et, d'autre part, 40,8 % des usagers déclarent qu'ils l'emploient plus qu'ils ne le pensaient au départ.

4.3. Recommandation - Pratique responsable – donner corps à l'obligation de conseil

Nous préconisons dès lors que les OC ne soient plus proposées en grand magasin pour permettre le financement d'un achat important. En outre, il semble extrêmement complexe de mettre en place en grande surface des conditions qui garantissent que le devoir de conseil peut s'exercer de manière efficace. Pour ce faire, il est nécessaire que soient dissociés le vendeur du bien et le vendeur du crédit. Il faut également une gamme de crédits qui permet de répondre aux différents types de besoins de financement des consommateurs. Une pratique responsable implique également une collecte d'informations (revenus, budget du ménage, endettement...) adéquate et un temps de réflexion. Autant d'éléments qui s'opposent aux pratiques actuelles, lesquelles tendent à profiter des occasions d'achats impulsifs. Enfin, comme cela a été souligné dans l'étude parallèle relative aux publicités, les modalités de contrôle des autorités publiques quant au respect de ces prescriptions rendent à ce jour le contrôle inopérant.

Quelques réflexions sur les dispositions légales en matière de « zérotage* »

Le législateur a d'ores et déjà pris la mesure du risque de surendettement inhérent aux contrats de crédit à durée indéterminée et offrant la possibilité de reprise d'encours*. Il a pris des mesures afin d'introduire, sous certaines conditions, des délais de zérotage²¹.

Derrière l'intention louable de limiter le risque d'endettement « à perpétuité » et donc les dérapages subséquents possibles en matière de surendettement, nous préconisons qu'une évaluation précise des effets de la loi soit mise en place. Il ne faudrait en effet pas que le respect du zérotage repose sur la prise d'un autre crédit. En outre, « il nous semble important de ne pas prendre le consommateur par surprise et d'annoncer clairement le délai de zérotage dès le début du contrat »²². L'échéance ainsi que le plan de remboursement de l'encours crédit proposé par le prêteur afin de rencontrer l'obligation de zérotage devront être adaptés à la capacité budgétaire du consommateur, capacité dûment mesurée lors de l'octroi de l'OC.

21 -Avant 1er décembre 2010 :

Article 22 de la loi sur le crédit à la consommation (12 juin 1991)

§ 1er. Le Roi peut fixer le délai maximum de remboursement du crédit en fonction du montant emprunté et du type de crédit.

§ 2. Les contrats de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans qui ne prévoient aucun remboursement périodique en capital doivent fixer un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé. Le Roi peut fixer un délai maximum de zérotage.

-Après le 1er décembre 2010 :

Article 22 de la loi sur le crédit à la consommation (12 juin 1991)

§1er : idem

§2 : Les ouvertures de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans doivent fixer un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé. Le Roi peut fixer un délai maximum de zérotage (entre en vigueur le 1er janvier 2013).

+ AR du 4 août 1992 dont l'article 9 §3 :

§ 3. Pour les contrats de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans qui ne prévoient aucun remboursement périodique en capital, le montant total à rembourser doit être payé, dans un délai maximum de 60 mois. Ce délai maximum de remboursement commence à courir dans les deux mois qui suivent le premier prélèvement de crédit. Le délai recommence à courir à partir du premier prélèvement de crédit suivant le dernier zérotage.

22 «Recommandations de la Journée sans crédit 2010 », p.17

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 17/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

Pour mener à bien une évaluation de qualité sur cette dimension essentielle (objectif de non-surendettement), il serait utile de prévoir d'ores et déjà un protocole d'étude d'un échantillon représentatif d'usagers d'OC afin de les suivre dans le temps et d'observer les choix, comportements et stratégies développées pour respecter le zérotage. De manière complémentaire, il sera essentiel d'étudier les modalités d'usage (retrait/rythme et niveau des remboursements) qui seront proposées par les prêteurs afin de garantir le respect du zérotage de leurs clients, compte tenu des capacités budgétaires de ces derniers.

4.4. Évolution entre le but « au moment du contrat » et « usage réel présent » ?

17. Dans quel but principal avez-vous contracté votre dernière OC ?

30. Pour quelles dépenses utilisez-vous aujourd'hui votre/vos réserve(s) ?

	Un achat particulier	Régler des retards de paiement/ remboursements de crédit/autres dettes) ?	Pour faire face à des dépenses imprévues, mais qui ne seraient pas forcément nécessaires (pour se faire plaisir)		Pour faire face à des dépenses imprévues absolument nécessaires (réparation, problèmes de santé...)		Autre raison	Total	
			N	% obs.	N	% obs.		N	% obs.
Pour les achats quotidiens au supermarché	7 58,3 %	0	0,0 %	3	27,3 %	3	25,0 %	9 69,2 %	22 44,9 %
Pour les factures (eau, gaz, électricité...)	1 8,3 %	0	0,0 %	2	18,2 %	2	16,7 %	3	23,1 %
Pour des cadeaux, des vacances ou des loisirs	0 0,0 %	0	0,0 %	6 54,5 %	0	0,0 %	3	23,1 %	9 18,4 %
Pour de plus gros achats (TV, hi-fi, ordinateur...)	5 41,7 %	0	0,0 %	2	18,2 %	6 50,0 %	4	30,8 %	17 34,7 %
Pour rembourser d'autres crédits.	0 0,0 %	1	100,0 %	2 18,2 %	2	16,7 %	0	0,0 %	5 10,2 %
Total	12 100,0 %	1 100,0 %	11 100,0 %	12 100,0 %	13 100,0 %	49			

p = **0,8 %** ; chi2 = **32,93** ; ddl = **16** (TS)

La souplesse d'usage des OC est bien exploitée par les répondants.

Que ce soit au départ pour un achat spécifique ou pour faire face à des imprévus plus tard (plaisirs ou obligations), on fait le constat que des glissements existent entre les divers usages envisagés à l'origine. Toutefois, soulignons que les deux usages qui « croissent » sont d'une part l'usage pour les « achats quotidiens au supermarché » et d'autre part pour effectuer de « plus gros achats ». Sans que cela puisse être considéré comme significatif (on passe de 1 à 5), l'usage d'une OC pour rembourser d'autres crédits représente 10 % des usages déclarés (contre 2 % comme but initial).

Alors que 12 répondants ont à l'origine le projet d'un achat particulier, ils sont ensuite 8 à l'utiliser également pour d'autres usages (achats quotidiens : 7, paiement de factures : 1).

4.5. Constat d'analyse

Le financement proposé via une OC en magasin pour permettre un achat particulier représente

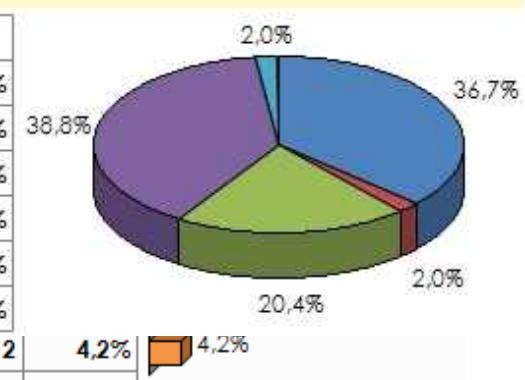
24,5 % (12/49) des raisons de souscription des répondants. Par ailleurs, quand on totalise les usagers de l'OC pour les achats quotidiens au supermarché ou pour les factures, on atteint pas moins de 61,2 % : les OC sont donc majoritairement utilisées pour payer les biens de consommation courante ou des factures : elles comblent dans ce cas une faiblesse de revenus.

4.6. Conformité de l'usage face aux attentes initiales

Si pour 46,9 % des usagers, l'usage qu'ils ont de leur(s) OC est conforme à leurs attentes, ils sont tout de même 40,8 % (20/49) à considérer qu'ils emploient leur(s) OC plus que prévu au départ. Parmi les 19 répondants (Q34) qui vont utiliser leur réserve dans les 12 prochains mois, 63 % déclarent devoir le faire (mais auraient préféré s'en passer).

41. Souhaitez-vous pouvoir conserver votre / vos OC ?

	Nb	% cit.
Oui, de la même manière qu'aujourd'hui	18	36,7%
Oui et j'aimerais augmenter mon utilisation	1	2,0%
Oui, mais j'aimerais diminuer mon utilisation	10	20,4%
Non, j'aimerais pouvoir clôturer mon/mes OC	19	38,8%
Je ne sais pas du tout	1	2,0%
Total	49	100,0%
Je ne sais pas	2	4,2%
Total	48	100,0%



Concernant le désir de pouvoir conserver la/les OC en cours, 18 (soit 36,7 %) répondent « oui, de la même manière qu'aujourd'hui », mais 19 (38,8 %) souhaitent y mettre fin et 10 (20,4 %) souhaitent en réduire leur utilisation.

4.7. Constat d'analyse

Sur la base de ces réponses, on peut considérer que les OC sont majoritairement peu adaptées aux besoins réels des usagers (38,8 % souhaitent pouvoir s'en débarrasser) et sont, dans une proportion significative, surdimensionnées. Les OC semblent être utilisées par les répondants, « faute de mieux ».

4.8. Recommandation – Prévention et éducation pour un usage approprié

Dans le chef des ménages observés, compte tenu de la faiblesse des revenus disponibles, la mise en place d'une épargne préalable rencontre de nombreux obstacles. Nous parlons ici d'« épargne préalable », car le remboursement d'un crédit prend *in fine* la même forme que la constitution d'une épargne : consacrer un montant mensuel à un achat « à prévoir » (dans le cas de l'épargne) ou « déjà réalisé » (dans le cas du crédit). Le crédit est toutefois bien plus coûteux, la charge d'intérêt réduisant d'autant le pouvoir d'achat. Dans une mesure significative, il n'est pas non plus facile de garder un usage raisonnable de l'OC en cours : faute d'autres possibilités de financement (revenus suffisants, épargne, crédits appropriés), d'une part, mais faute également sans doute d'un savoir-faire/savoir-être qui permet de gérer le manque et, dès lors, de ne pas recourir à un usage toujours plus grand et potentiellement problématique des montants importants de l'OC.

Il nous paraît utile d'inviter à examiner plus avant les aptitudes que possèdent des personnes qui (36,7 %), dans les conditions difficiles qu'elles rencontrent, développent des comportements qui leur évitent de tomber dans les difficultés financières, et le contexte dans lequel vivent ces

personnes. Ceci permettrait de répondre aux questions suivantes : comment s'y prennent-elles ? Comment ont-elles perçu que l'OC ne corrigerait pas le déséquilibre de leur budget ? Est-il possible d'en tirer des savoir-faire/savoir-être transposables à d'autres personnes ? Est-ce l'absence d'accidents de vie, l'absence de dépassements de dépenses liés à certaines circonstances de la vie (santé, réparation, séparation, déménagement...) qui a permis de rester à l'équilibre ? Est-il possible de mettre en place des modalités (animation, sensibilisation, prévention²³) qui permettraient un apprentissage dans le chef des ménages rencontrant des difficultés ? Si des apprentissages transposables pouvaient ainsi être identifiés, ils complèteraient utilement les travaux et conclusions de l'étude « Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ? »²⁴ qui s'est penchée quant à elle sur l'accès à des biens et services indispensables à une vie digne et au revenu nécessaire pour y accéder.

4.9. Monocarte ou multicarte ?

Trente et un (soit 63,3 %) des 49 répondants disposant d'OC disposent d'une seule carte. Quatorze (28,6 %) disposent quant à eux de 2 cartes, au-delà, les occurrences sont beaucoup plus rares : 3 disposent de 3 OC et 1 dispose de 5 OC.

Dans cet échantillon, plus de 90 % des personnes disposent de maximum 2 cartes.

9. Si l'on prend l'ensemble de ces cartes, de combien d'ouvertures de crédit disposez-vous actuellement ?

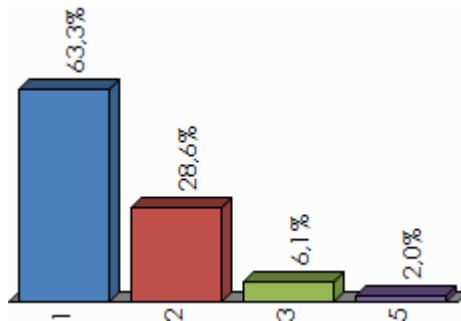
Moyenne = **1,49** Ecart-type = **0,79**

Médiane = **1,00**

Min = **1** Max = **5**

Somme = **73**

	Nb	% cit.
1	31	63,3%
2	14	28,6%
3	3	6,1%
5	1	2,0%
Total	49	100,0%



Nb d'OC actuellement

32. Comment se passent les remboursements ?

	1 OC		Plusieurs OC		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Ils se passent en général très bien	8	25,8 %	2	11,1 %	10	20,4 %
Ils se passent, mais c'est serré	12	38,7 %	5	27,8 %	17	34,7 %
Parfois, il y a un peu de retard	11	35,5 %	2	11,1 %	13	26,5 %
Parfois le retard s'accumule (moins de 3 mois)	0	0,0 %	4	22,2 %	4	8,2 %
C'est difficile, parfois plus de 3 mois de retard	0	0,0 %	5	27,8 %	5	10,2 %
Total	31	100,0 %	18	100,0 %	49	

p = <0,1 % ; chi2 = 19,65 ; ddl = 4 (TS)

23 Voir 4.4. La sensibilisation et la prévention dans *Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables »?* Réseau Financement Alternatif, 2011, p. 46

24 http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf

4.10. Constat d'analyse

Plus d'un tiers des usagers d'OC possèdent plus d'une OC ! Quand on rapproche cette information du revenu moyen maximum des répondants (1238 €) et du montant moyen des OC²⁵ octroyées (1675 €), on atteint un niveau d'endettement très significatif, et potentiellement extrêmement lourd à gérer au quotidien. Ces observations nous indiquent que :

- la taille relative des OC, en rapport aux revenus disponibles des ménages, se révèle importante ;
- la capacité existe, pour des ménages disposant de faibles revenus, de cumuler ce type de crédits, qui peuvent varier en termes d'encours (montant effectivement emprunté), et donc en termes de niveau de mensualités, et également en termes de durée de remboursement (le moment du terme est donc variable).

Ceci nous amène à imaginer à quoi doit ressembler la gestion quotidienne d'un ménage qui, au départ, tire le diable par la queue du fait de la faiblesse de ses revenus, mais qui, en plus, doit gérer les remboursements de plusieurs ouvertures de crédit, alors que ces dernières, par leur grande souplesse d'utilisation, voient leurs mensualités se modifier en cas de reprise d'encours. Afin d'éviter qu'une telle situation ne dégénère et n'aboutisse à des défauts de paiement²⁶, voire à une situation de surendettement, il semble que de solides qualités de gestionnaire leur soient requises. Est-ce la raison pour laquelle nombre de répondants souhaitent pouvoir mettre fin à leur OC ou à diminuer l'usage qu'ils en font ?

4.11. Recommandation – Pratique responsable – éviter les cumuls dangereux

Recours à l'usage de l'OC pour échelonner des paiements au-delà de quelques mois, reprise d'encours faite pour des achats quotidiens : tout cela évoque, dans le chef de ménages à revenus modestes, des difficultés à « boucler la fin de mois ». Idéalement, les achats importants doivent être financés par une épargne préalable ou des crédits plus adaptés, alors une OC proportionnée au train de vie du ménage (le montant de l'OC octroyée serait celui des revenus mensuels) pourrait servir de repère/d'indicateur d'une pratique responsable. Le risque de défaut de paiement est beaucoup plus élevé quand plus d'une OC est en cours, ce qui laisse à penser qu'en présence de revenus modestes, le cumul d'OC est le signe que l'OC est perçue comme une solution au déséquilibre structurel du budget. Utilisée comme solution au problème de déséquilibre budgétaire, les OC ne peuvent cependant mener qu'à une aggravation de la situation financière du ménage après une première impression de soulagement, et donc, potentiellement, à du surendettement si entre-temps le ménage a eu l'occasion de contracter de nouvelles dettes.

5. Carte de crédit et carte de grand magasin : quelles différences observées ?

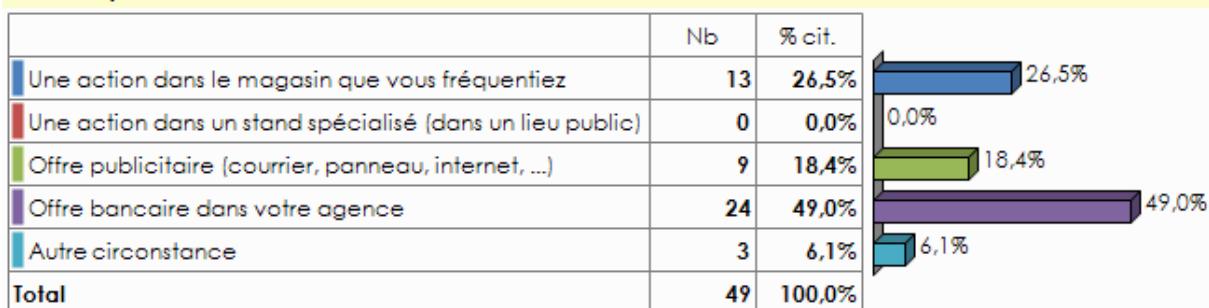
Les données traitées concernent la carte la plus souvent utilisée.

25 Voir section « Connaissance du montant maximal de la réserve »

26 Voir section « qualité des remboursements et nombre d'OC actuellement »

5.1. Circonstances de souscription

16. Dans quelle circonstance avez-vous contracté cette OC ?



Sans surprise, la carte de crédit a principalement été souscrite dans une agence bancaire (24/49) et la carte de grand magasin via une action dans le magasin (13/49). Neuf souscriptions sur 49 découlent d'une offre publicitaire, dont 3 concernent une carte de crédit et 6 une carte de grand magasin.

Ces résultats sont à mettre en parallèle avec les opinions relevées quant à la facilité d'accès des OC, puisqu'elles font l'objet d'une « vente » active auprès du public, qui se les voit proposer spontanément.

5.2. But principal

Carte la plus souvent utilisée

17. Dans quel but principal avez-vous contracté votre dernière OC ?

	Carte de crédit		Carte de grand magasin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Un achat particulier	1	3,7 %	11	50,0 %	12	24,5 %
Régler des retards de paiement/remboursements de crédit/autres dettes) ?	0	0,0 %	1	4,5 %	1	2,0 %
Pour faire face à des dépenses imprévues, mais qui ne seraient pas forcément nécessaires (pour se faire plaisir)	8	29,6 %	3	13,6 %	11	22,4 %
Pour faire face à des dépenses imprévues absolument nécessaires (réparation, problèmes de santé...)	9	33,3 %	3	13,6 %	12	24,5 %
Autre raison	9	33,3 %	4	18,2 %	13	26,5 %
Total	27	100,0 %	22	100,0 %	49	

p = 0,3 % ; chi2 = 16,19 ; ddl = 4 (TS)

La carte de crédit est souscrite dans 9 cas sur 27 pour « faire face à des imprévus nécessaires » et, dans la même proportion, pour « d'autres raisons ». Juste après, avec 8/27, on trouve les « imprévus pour se faire plaisir ». La carte de grand magasin est avant tout contractée dans le cadre d'un achat avec un total de 11/22 (soit 50 % des souscriptions de carte de magasin). Viennent ensuite « d'autres raisons » (4/22).

Carte la plus souvent utilisée

18. Avez-vous utilisé votre réserve d'argent tout de suite après l'avoir obtenue ?

	Carte de crédit		Carte de grand magasin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui	5	18,5 %	9	40,9 %	14	28,6 %
Non	22	81,5 %	13	59,1 %	35	71,4 %
Total	27	100,0 %	22	100,0 %	49	

p = 8,4 % ; chi2 = 2,98 ; ddl = 1 (PS)

En corollaire, on observe, assez logiquement, des usages directement après l'obtention de la carte. Ceux-ci sont plus rapides et plus nombreux en ce qui concerne la carte de magasin (40,9 %) qu'en ce qui concerne la carte de crédit (18,5 %).

De manière tout aussi logique, l'usage du paiement échelonné est plus souvent choisi par les usagers des cartes de magasin.

5.3. Choix du montant de la réserve

Carte la plus souvent utilisée

26. Avez-vous eu la possibilité de choisir le montant de votre réserve ?

	Carte de crédit		Carte de grand magasin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non, il n'y avait qu'un seul montant disponible avec l'offre de crédit	14	82,4 %	4	28,6 %	18	58,1 %
Je n'ai pas prêté attention au montant, étant donné qu'il ne s'agit que d'une réserve	0	0,0 %	1	7,1 %	1	3,2 %
J'ai simplement choisi le premier montant qui m'a été proposé	0	0,0 %	7	50,0 %	7	22,6 %
Oui, j'ai pris un plus petit montant que proposé	2	11,8 %	1	7,1 %	3	9,7 %
Oui, j'ai pris un plus grand montant que proposé	0	0,0 %	1	7,1 %	1	3,2 %
Je ne sais plus	1	5,9 %	0	0,0 %	1	3,2 %
Total	17	100,0 %	14	100,0 %	31	

p = 0,8 % ; chi2 = 15,75 ; ddl = 5 (TS)

On ne note pas de véritable différence entre les types de carte, bien qu'une nuance soit à observer. Quatorze (82,4 %) détenteurs de carte de crédit déclarent qu'ils n'ont pas choisi le montant de leur réserve (un seul montant disponible) alors qu'ils ne sont que 28,6 % parmi les détenteurs de carte de magasin. Ces derniers sont en revanche 50 % à affirmer qu'ils ont choisi le premier montant qui leur a été proposé.

5.4. Caractère adapté du montant de la réserve

Carte la plus souvent utilisée

27. Quel est votre avis sur le montant de la réserve ?

	Carte de crédit		Carte de grand magasin		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Il est adapté (c'est ce qu'il me faut)	8	47,1 %	9	64,3 %	17	54,8 %
Il est plus élevé que nécessaire (je n'ai jamais utilisé toute la réserve)	8	47,1 %	5	35,7 %	13	41,9 %
Il n'est pas suffisant (j'ai dû augmenter le montant de la réserve)	1	5,9 %	0	0,0 %	1	3,2 %
Total	17	100,0 %	14	100,0 %	31	

p = 47,8 % ; chi2 = 1,47 ; ddl = 2 (NS)

Le montant de la réserve est considéré comme adapté par 64,3 % (9/14) des détenteurs de carte de magasin et par 47,1 % (8/17) des détenteurs de carte de crédit, ou plus élevé que nécessaire par 47,1 % (8/17) des détenteurs de carte de crédit et par 35,7 % (5/14) des détenteurs de carte de magasin.

5.5. Constat d'analyse

Les OC sont des produits activement proposés, tant au sein des banques qu'au sein des grands magasins. Ils font l'objet d'un marketing actif dont des effets significatifs se font sentir malgré la taille modeste de notre échantillon.

Les raisons de souscription sont généralement plus appropriées lors des souscriptions en banque, dans la mesure où l'achat important n'est cité qu'une fois (3,7 %) contre 11 fois en grand magasin (50 %).

Concernant le choix des montants de la réserve, on constate dans l'ensemble une très large acceptation sans négociation des propositions faites par les prêteurs/intermédiaires. Ces derniers sont un peu plus souvent considérés comme adaptés aux besoins quand ils sont émis en grande surface : 64,3 %, contre 47,1 % en banque. Les montants y sont sans doute un peu moins standardisés* que ceux des OC de cartes de crédit. Dans les deux circonstances, un nombre significatif de répondants déclarent leur réserve plus élevée que nécessaire (tant en banque : 47,1 % qu'en grande surface : 35,7 %)

5.6. Recommandation : Pratiques marketing

De l'usage du terme « réserve » pour un droit de tirage* lié à une ouverture de crédit:

Dans le cadre de notre enquête, nous avons à dessein utilisé le terme « réserve » pour pouvoir être facilement compris par les personnes interrogées. Nous considérons cependant que ce terme est tout à fait fallacieux. En effet, il fait référence à une notion d'épargne alors que l'on a affaire à un crédit. Cette dénomination est très judicieuse du point de vue des prêteurs. Elle se révèle puissamment paradoxale et peut aisément générer des attitudes et des usages économiquement peu rationnels. Ce paradoxe et le trouble cognitif qu'il peut générer²⁷ nous paraissent *a fortiori* plus puissants et plus dommageables sur les usagers disposant de faibles revenus et sur les usagers ne disposant d'aucune épargne, qui représentent la plupart des cas (73,5 %).

Ce terme, comme tout équivalent fallacieux, est à proscrire dans l'ensemble des communications relatives aux crédits, et aux OC en particulier.

Ceci renforce les conclusions et recommandations du lot 1 sur les publicités et les pratiques commerciales : ces dernières réduisent la capacité de compréhension des enjeux et responsabilités liées à l'usage d'une OC et se révèlent, *in fine*, bien peu éducatives. En effet, les exemples chiffrés sont rares et le plus souvent peu parlants : dans de telles conditions, la publicité, en soulignant de manière disproportionnée les potentielles qualités de l'OC (facilité, souplesse...), réduit d'autant les effets positifs d'une information objectivée et équilibrée.

Réduire/mettre fin aux montants standards* des OC

Nous préconisons la mise en place de mesures qui permettraient d'éviter les 41,9 % de situations dans lesquelles le montant de la réserve est jugé plus élevé que nécessaire : cette observation montre que le devoir de conseil n'est pas mis en pratique dans de très nombreux cas. Pour ce faire, les revenus mensuels réels (documentés) devraient être pris en compte au même titre que les désiderata des consommateurs. En outre, ces montants octroyés « raisonnés » devraient faire l'objet d'un certain formalisme en cas de demande d'augmentation du montant. Chacune de ces augmentations représentant une opportunité pour le prêteur de vérifier l'évolution de la capacité de remboursement du demandeur ainsi que son niveau général d'endettement.

27 L'usage du paradoxe est un outil puissant d'intervention psychothérapeutique, afin de provoquer des changements comportementaux. Parmi les nombreux ouvrages traitant de ce sujet, un ouvrage de référence : P. Watzlawick ,J. Weakland et R. Fish, *Changements : paradoxes et psychothérapie*, Le Seuil, 1975, collection Points, 1981

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 24/56

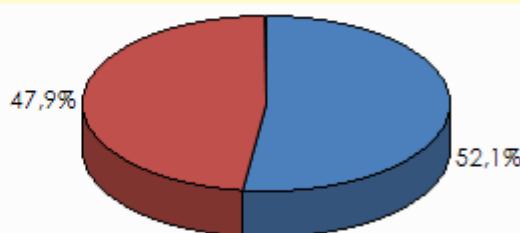
Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

6. Ouverture de crédit et gestion budgétaire

6.1. Connaissance du montant à rembourser par mois

21. Avez-vous en mémoire le montant de vos mensualités ?

	Nb	% cit.
Oui	25	52,1%
Non	23	47,9%
Total	48	100,0%



Vingt-trois répondants sur 48 (près de 48 %) déclarent ne pas avoir en mémoire le montant des mensualités.

Les détenteurs de carte de crédit sont plus nombreux (51,9 %) que ceux de carte de magasin (42,9 %) à ne pas connaître ce montant.

6.2. Montant remboursé

22. Quel est le montant de vos mensualités ?

Hors max 1000€

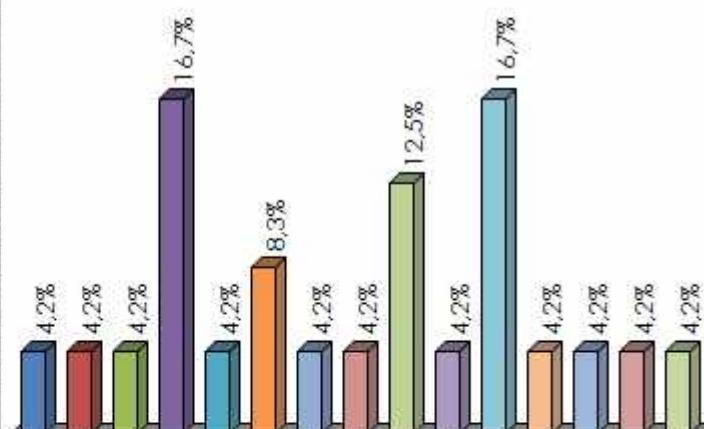
Moyenne = 73,25 Ecart-type = 29,90

Médiane = 70,00

Min = 20 Max = 132

m (25,0% - 75,0%) = 70,47

	Nb	% cit.
20	1	4,2%
30	1	4,2%
40	1	4,2%
50	4	16,7%
53	1	4,2%
55	2	8,3%
62	1	4,2%
65	1	4,2%
75	3	12,5%
83	1	4,2%
100	4	16,7%
105	1	4,2%
106	1	4,2%
125	1	4,2%
132	1	4,2%
Total	24	100,0%



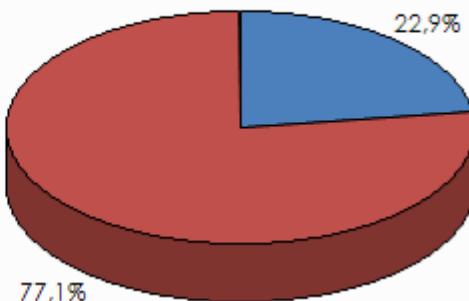
En moyenne, les répondants remboursent un montant de 73,25 € par mois. La médiane est de 70 €,

les montants évoluent entre le minimum de 20 € et le maximum de 132 €.

6.3. Connaissance du nombre de mensualités restant

23. Avez-vous en mémoire le nombre de remboursements qu'il vous reste à régler ?

	Nb	% cit.
Oui	11	22,9%
Non	37	77,1%
Total	48	100,0%



77,1 % (37/48) déclarent ne pas avoir en mémoire le nombre de remboursements qu'il leur reste à régler.

Pour les 11 qui déclarent le connaître, la moyenne du nombre d'échéances est de 10,55 mois. Il est intéressant de souligner que pour 27,3 % des 11 répondants, le nombre atteint ou dépasse 12 mensualités. Ces durées longues sont l'indice d'un usage inapproprié.

Parmi les 37 répondants, ils sont 23 à détenir une carte de crédit et 14 à détenir une carte de magasin.

6.4. Connaissance du montant maximum de la réserve

25. Quel est le montant de votre réserve

Hors max de 6000€

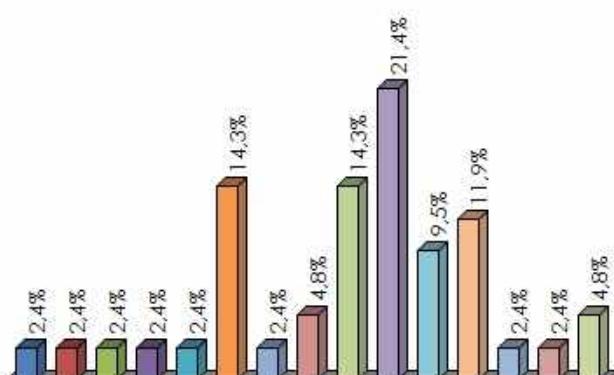
Moyenne = 1 674,88 Ecart-type = 1 026,04

Médiane = 1 500,00

Min = 250 Max = 5 000

m (25,0% - 75,0%) = 1 475,00

	Nb	% cit.
250	1	2,4%
500	1	2,4%
600	1	2,4%
620	1	2,4%
750	1	2,4%
1 000	6	14,3%
1 050	1	2,4%
1 200	2	4,8%
1 250	6	14,3%
1 500	9	21,4%
2 000	4	9,5%
2 500	5	11,9%
3 000	1	2,4%
3 675	1	2,4%
5 000	2	4,8%
Total	42	100,0%



Quarante-quatre répondants sur 49 répondent OUI à la question : « Avez-vous en mémoire le montant de votre réserve ? et 42 donnent le détail.

Moyenne 1674,88 €, médiane 1500 € - min. 250 € max. 5000 € (hors max de 6000 €)

Les détenteurs de carte de crédit connaissent tous cette limite (27) alors que 5 des 22 détenteurs de carte de magasin n'en connaissent pas le maximum.

6.5. *Projet d'un nouvel usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements*

28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ? et 21. Avez-vous en mémoire le montant de vos mensualités ?

	Oui (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)		Non (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)		Total	
	N	% cit.	N	% cit.		
Oui (21. Avez-vous en mémoire le montant de vos mensualités ?)	14	56,0 %	10	45,5 %	24	51,1 %
Non (21. Avez-vous en mémoire le montant de vos mensualités ?)	11	44,0 %	12	54,5 %	23	48,9 %
Total	25	100,0 %	22	100,0 %	47	

p = 47,1 % ; chi2 = 0,52 ; ddl = 1 (NS)

28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?

23. Avez-vous en mémoire le nombre de remboursements qu'il vous reste à régler ?

	Oui (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)		Non (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)		Total	
	N	% cit.	N	% cit.		
Oui (23. Avez-vous en mémoire le nombre de remboursements qu'il vous reste à régler ?)	5	20,0 %	6	27,3 %	11	23,4 %
Non (23. Avez-vous en mémoire le nombre de remboursements qu'il vous reste à régler ?)	20	80,0 %	16	72,7 %	36	76,6 %
Total	25	100,0 %	22	100,0 %	47	

p = 55,7 % ; chi2 = 0,35 ; ddl = 1 (NS)

28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?

24. Connaissez-vous le montant de votre réserve (le montant maximal que vous pouvez emprunter) ?

	Oui (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)	Non (28. Pensez-vous faire à nouveau usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements en cours dans les 12 prochains mois ?)	Total					
			N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Oui (24. Connaissez-vous le montant de votre réserve (le montant maximal que vous pouvez emprunter) ?)	22	88,0 %	21	91,3 %	43	89,6 %		
Non (24. Connaissez-vous le montant de votre réserve (le montant maximal que vous pouvez emprunter) ?)	3	12,0 %	2	8,7 %	5	10,4 %		
Total	25	100,0 %	23	100,0 %	48			

p = **70,8 %** ; chi2 = **0,14** ; ddl = **1** (NS)

Parmi les 25 qui prévoient d'en faire à nouveau usage, ils sont 11 à déclarer ne pas avoir en mémoire le montant des mensualités, 20 à ne pas connaître le nombre de remboursements restants et 3 à ne pas connaître le montant de leur réserve.

6.6. Constat d'analyse

Ces éléments illustrent l'absence de vision claire des montants, de la charge budgétaire, des termes à rencontrer pour une part très significative des usagers, et ce, alors même qu'ils envisagent de solliciter un nouveau tirage.

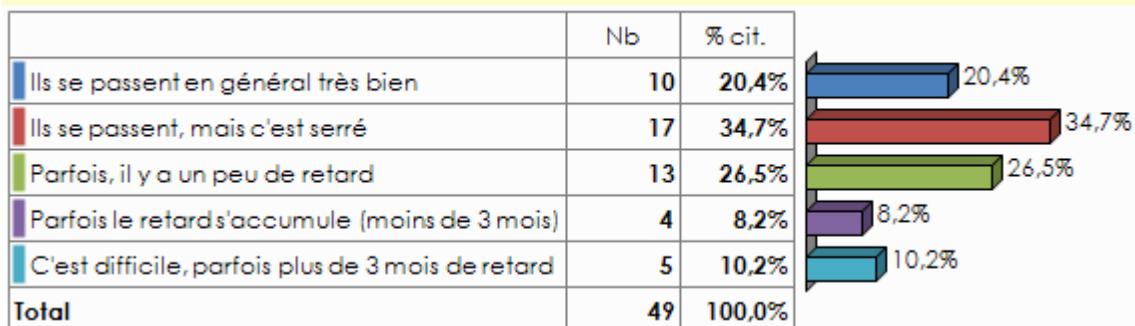
Cette observation est préoccupante dans la mesure où l'on traite ici d'usagers dont les marges de manœuvre financières sont très réduites. La souplesse, le 'relâchement' entendu comme une attitude où l'on ne fait pas un point budgétaire scrupuleux afin de vérifier la faisabilité d'un nouveau tirage sont les signes d'une perception moins aiguë des risques financiers en jeu.

6.7. Recommandation : Prévenir les comportements « à risque »

Nous préconisons que soient élaborées des modalités d'emploi (lors des prélèvements et lors des augmentations du montant total de l'OC), des modalités d'information (solde restant dû, nombre d'échéances, exemples réalistes de l'impact sur ces éléments en cas de nouveaux prélèvements) qui permettent aux usagers de se poser les bonnes questions (faisabilité budgétaire) avant de passer à l'acte. Ces aspects pourraient être judicieusement coconstruits avec des usagers : avec ceux qui ne dérapent pas et ceux qui n'ont pas réussi à garder le cap.

7. Comment se passent les remboursements ?

32. Comment se passent les remboursements ?



On observe dans l'échantillon interrogé 55,1 % de répondants n'ayant pas de retard de remboursement ; les 44,9 % restants ayant des retards pouvant aller au-delà de trois mois (pour 22,7 % d'entre eux).

7.1. Qualité des remboursements et nombre d'OC actuellement

Nb d'OC actuellement

32. Comment se passent les remboursements ?

	1 OC		Plusieurs OC		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Ils se passent en général très bien	8	25,8 %	2	11,1 %	10	20,4 %
Ils se passent, mais c'est serré	12	38,7 %	5	27,8 %	17	34,7 %
Parfois, il y a un peu de retard	11	35,5 %	2	11,1 %	13	26,5 %
Parfois le retard s'accumule (moins de 3 mois)	0	0,0 %	4	22,2 %	4	8,2 %
C'est difficile, parfois plus de 3 mois de retard	0	0,0 %	5	27,8 %	5	10,2 %
Total	31	100,0 %	18	100,0 %	49	

p = <0,1 % ; chi2 = 19,65 ; ddl = 4 (TS)

Quand on opère la distinction entre les répondants disposant d'une seule OC et ceux qui en ont plus d'une, des différences marquées quant à la qualité des remboursements s'observent.

Ceux qui disposent d'une et une seule OC sont 64,5 % à rembourser sans retard et 35,5 % à avoir un peu de retard : aucun ne déclare faire face à des retards plus sérieux. Alors que les répondants disposant de plus d'une OC ne sont que 28,9 % à ne pas avoir de retard, 11,1 % à avoir un léger retard. Ils sont par contre 22,2 % à avoir un retard qui s'accumule (mais de moins de trois mois) et 27,8 % à accumuler un retard qui dépasse trois mois.

7.2. Constat d'analyse

Il y a un lien très marqué entre le nombre d'OC possédées et la qualité de remboursement au sein de notre échantillon.

7.3. Qualité des remboursements et classes de diplôme

Parmi les répondants, ceux disposant d'un diplôme supérieur (7/49) n'ont pas de retard qui s'accumule. Parmi ces derniers, toutefois, 4 disposent de 2 OC et 1 de 3 OC. Le nombre d'OC comme facteur de difficulté de remboursement ne semble pas jouer pour les personnes diplômées du supérieur. On ne note pas de différence significative entre les répondants disposant au maximum d'un diplôme de l'enseignement secondaire inférieur et ceux disposant d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur.

7.4. Qualité des remboursements et classes de revenu

Le niveau de revenu ne joue pas particulièrement le rôle de « protection » contre les difficultés de remboursement. Celles-ci ne décroissent pas véritablement en fonction des revenus, il est donc difficile de tirer d'autres conclusions. Toutefois, nous avons vérifié les niveaux de revenus des 7 répondants disposant d'un diplôme supérieur, 5 d'entre eux appartiennent à la classe de revenus la plus élevée.

7.5. Qualité des remboursements et classes d'âge

Les moins de trente ans (13/49) sont légèrement plus nombreux (30,8 % contre 9 % pour les 30-45 ans et 21,4 % pour les plus de 45 ans) à déclarer avoir des retards qui s'accumulent. Quand on observe leur classe de revenus, 8/13 déclarent toutefois moins de 1000 € et un seul dispose d'un diplôme supérieur.

7.6. Qualité des remboursements et types de dépenses effectuées

Nous n'avons pas retiré d'information claire de ce croisement : selon que l'on utilise l'OC pour des achats quotidiens, de gros achats, des factures ou des loisirs, on n'observe pas de véritable différence dans la qualité des remboursements. Bien entendu, la part des retards est toutefois plus élevée et plus sérieuse quand l'OC sert à rembourser d'autres crédits, mais ceci ne porte que sur 5 répondants.

7.7. Constat d'analyse

L'échantillon étudié souligne la part importante d'usagers rencontrant des retards de paiement (44,9 %). Cette part s'accroît significativement lorsque le nombre d'OC dépasse l'unité, et surtout, lorsque la durée des retards est plus importante. En effet, seuls les détenteurs de plus d'une carte font mention de retards qui s'accumulent, parfois au-delà de trois mois.

Cette observation nous invite à penser que si l'OC est perçue comme un outil de rééquilibrage du budget par l'usager, le fait d'en solliciter une seconde ne sera pas alors forcément perçu comme un signal que la situation budgétaire se dégrade. L'usager ne fait qu'appliquer une deuxième fois une solution qui lui a déjà apporté une bouffée d'oxygène. Le fait que cette solution n'est adéquate que pendant une durée limitée n'est pas immédiatement intégré par l'usager. Il est dès lors raisonnable de penser que, fort de ces deux expériences réussies d'obtenir une solution à son problème en sollicitant une OC, il puisse envisager de l'appliquer une fois encore. Le signal « danger » doit donc dans ce cas être envoyé par les professionnels du crédit. Ces derniers sont de fait à même de déceler dans ce type de « fuite en avant » un déséquilibre budgétaire chronique et ont la capacité de refuser un crédit avant même qu'un défaut de paiement n'intervienne.

Les croisements effectués entre les difficultés de remboursement et le niveau du diplôme, la classe de revenu, l'âge ou encore le type de dépenses réalisées ne semblent pas apporter d'information complémentaire exploitable. Prise séparément, aucune de ces variables ne semble être aggravante/réductrice de difficultés de remboursement. Toutefois, la combinaison « diplôme supérieur »/« niveau de revenu » semble être la plus favorable, et ce, même lorsque le nombre d'OC dépasse l'unité. Nous devons être prudents quant à nos recommandations, vu l'étroitesse de l'échantillon, mais il semble toute de même qu'au sein de cet échantillon composé de personnes disposant globalement de revenus faibles, les risques de difficultés d'usage diminuent avec la croissance du niveau de revenu et du diplôme.

7.8. Recommandation : Pratique responsable - Montant de l'OC proportionné aux revenus mensuels

Le cumul des OC dans le chef des ménages étudiés semble jouer un rôle important par rapport aux situations de retard de remboursement. Ce cumul nécessite indéniablement, pour éviter les difficultés d'usage, une certaine dextérité dans la gestion, en particulier dans la gestion de budgets modestes. En outre, le cumul ouvre la porte à un niveau d'endettement via des OC proportionnellement plus élevées que le total de revenus mensuels du ménage.

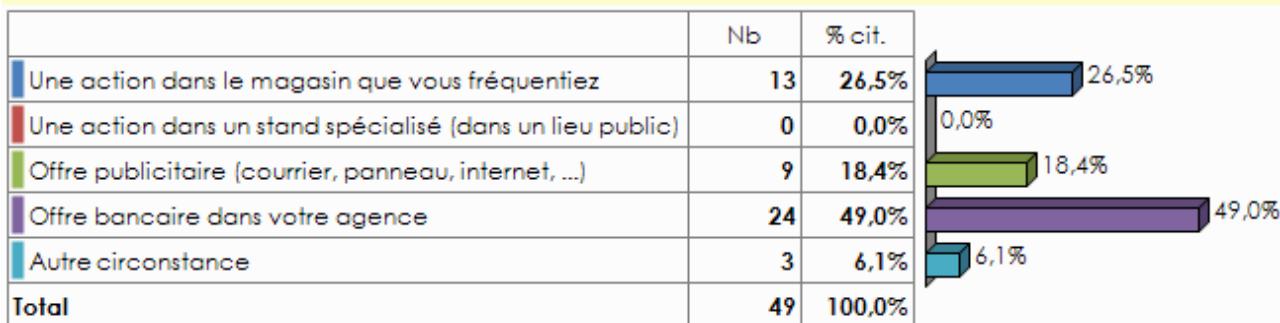
Compte tenu de ces observations, il nous semble essentiel que soient mises en place des règles prudentielles adaptées à l'octroi d'une première OC, et, *a fortiori*, à l'octroi d'une deuxième ou d'une troisième.

La mise en concordance du montant total des OC au revenu mensuel, la vérification de ce niveau de revenu ainsi qu'un certain formalisme dans les tirages des sommes seraient sans doute de nature à réduire les situations d'endettement problématiques. Ces recommandations, utiles de manière générale dans une pratique responsable du crédit, semblent particulièrement nécessaires pour les ménages disposant de revenus modestes.

8. Circonstances d'obtention des OC

8.1. Observations générales

16. Dans quelle circonstance avez-vous contracté cette OC ?



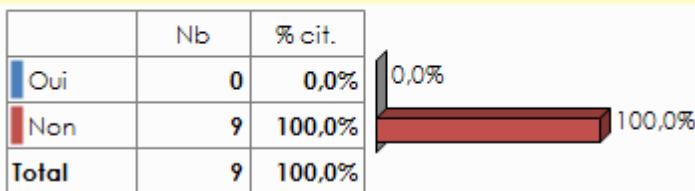
Si presque la moitié des OC ont été obtenues via une offre en agence bancaire (24/49), 13 sont liées à une action en grande surface (13/49 soit 26,5 %), auxquelles on peut en ajouter, 3 via les 3 Suisses, 1 via Neckermann. Deux autres ont été obtenues sur demande du client en grande surface et 3 par des courriers publicitaires (1 Cofidis et 2 non identifiés). En tout, les obtentions liées à de la grande distribution totalisent donc (13+3+1+2) 19 OC, ce qui représente 38,8 % des OC possédées !

8.2. Constat d'analyse

Les intermédiaires de crédit jouent un rôle très significatif dans l'octroi d'OC auprès de notre échantillon. Leur responsabilité est donc patente et leurs pratiques doivent pouvoir être observées afin d'en vérifier l'importance dans les situations de surendettement. Le marketing appliqué aux OC, qu'il soit bancaire ou non, est visiblement efficace. N'est-il pas trop agressif vis-à-vis des ménages à revenus modestes ? On peut légitimement se poser la question alors que l'OC est très souvent perçue comme le seul moyen disponible pour pouvoir faire face à un imprévu (47,5 % des répondants).

8.3. Devoir de conseil...

17a2. Vous a-t-on proposé une autre formule de crédit à ce moment-là ?



Parmi les 49 des usagers d'OC, 12 ont pour but principal le financement d'un achat particulier. Quand on leur demande si une autre formule de crédit leur a été proposée à la signature du contrat, les 9 répondants à cette question répondent par la négative. Or, il est avéré que le prêt à tempérament (PAT) est plus approprié au financement d'un achat important.

8.4. Constat d'analyse

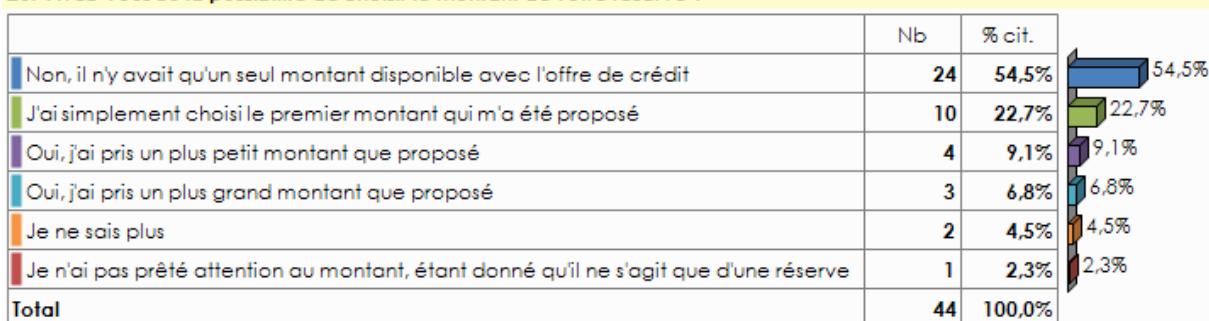
Sans surprise, le devoir de conseil exercé en grande surface reste une illusion. Certes, notre échantillon est limité, mais ce dernier corrobore le fait que le devoir de conseil ne peut s'exercer réellement si aucune offre alternative à l'ouverture de crédit n'est proposée. Le vendeur a par ailleurs un intérêt particulièrement élevé à octroyer un crédit qui permettra un achat important : la qualité du conseil est donc quant à elle également sujette à caution.

8.5. Recommandation : Pratique responsable : pas d'OC pour des achats relativement importants

Le financement d'un achat spécifique important par une OC n'est pas approprié, pas adéquat, et nous semble à proscrire. Nous insistons sur le fait que la notion d'importance du montant est relative et à mettre en perspective avec les revenus mensuels des ménages.

8.6. Choix du montant

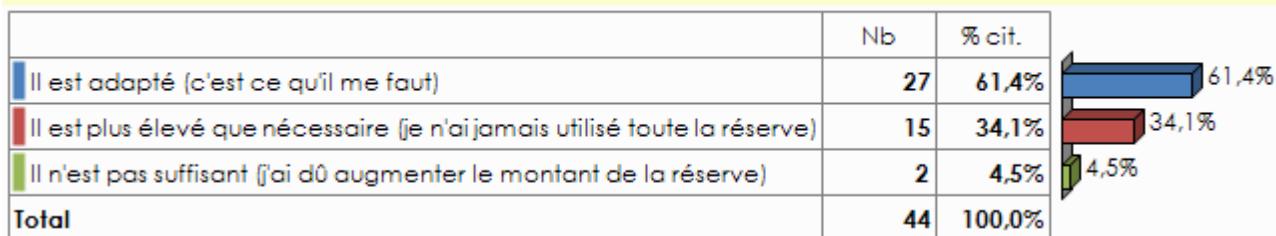
26. Avez-vous eu la possibilité de choisir le montant de votre réserve ?



Vingt-quatre personnes sur 44 déclarent n'avoir pas eu le choix du montant, 10 avoir pris le montant proposé, 7 avoir demandé un montant différent (4 ont demandé un montant inférieur, 3 un montant supérieur).

Conclusion : les montants des OC sont majoritairement fixés de manière standardisée et cela génère une attitude très largement passive des preneurs*.

27. Quel est votre avis sur le montant de la réserve ?



8.7. Avis sur le montant obtenu

Vingt-sept personnes sur 44 (61,4 %) considèrent le montant comme adapté, mais 15/44 (34 %) le considère comme plus élevé que nécessaire. Pour 2 répondants, le niveau est insuffisant.

Opinion : le montant actuel de mes mensualités est-il adapté à mon budget ? (Q38a)

Les réponses « plutôt vrai » et « plutôt fausses » totalisent chacune 17 réponses, soit 34,7 % des réponses chacune. Pour 22,4 %, (11/49), c'est « tout à fait vrai », et pour 4/49, « tout à fait faux ».

8.8. Constat d'analyse

Les montants standards proposés sont, dans un nombre significatif de situations, jugés plus élevés que nécessaire dans notre échantillon.

8.9. Recommandation – Pratique responsable – Montant de l'OC adapté aux revenus

Compte tenu de cette observation, il nous semble nécessaire que soit mise en pratique une fixation des montants octroyés qui soit ajustée au niveau de revenu (nous verrons ci-après qu'une telle mesure devrait les ramener à la baisse). Tout dépassement de ce montant (sorte de référence prudentielle) par le demandeur devrait faire l'objet d'une analyse *ad hoc* par le preneur. Ceci permettrait sans doute de réduire les risques d'un usage problématique car atteignant des niveaux qui mettent à mal la capacité de remboursement du ménage.

9. Montant de la réserve et revenu en classes

9.1. Observations générales

Plus le revenu est faible, plus la réserve est proportionnellement grande.

Le rapport « niveau de revenu » et « montant de la réserve » tend à décroître à mesure que le niveau de revenu croît.

	Moyenne du montant de la réserve	Moyenne du montant de la réserve/Montant maximum de la classe
Moins de 800 €	1625,00 €	2,03
De 800€ à < 1000 €	1707,69 €	1,71
De 1000 € à < 1500 €	1775,00 €	1,18
1500 € et plus	2099,44 €	1,05 ²⁸
Ne souhaite pas répondre	1500,00 €	--

9.2. Pratique différente entre ouverture de crédit et carte de magasin

	Carte de crédit		Carte de grands magasins	
	Moyenne du montant de la réserve	Moyenne du montant de la réserve/Montant maximum de la classe	Moyenne du montant de la réserve	Moyenne du montant de la réserve/Montant maximum de la classe
Moins de 800€	1900,00 €	2,37	1166,67 €	1,46
De 800€ à < 1000 €	1750,00 €	1,75	1658,33 €	1,66
De 1000 € à < 1500 €	2000,00 €	1,33	1250,00 €	0,83
1500 € et plus	2179,00 €	1,09	2000,00 €	1
Ne souhaite pas répondre	1500,00 €			

Quand on distingue les cartes de crédit des cartes de grands magasins (Q25/revenu par classes), afin de vérifier si des différences notables apparaissent – et si tel est le cas, dans quel ordre –, on constate que le montant moyen des cartes de crédit est supérieur à celui des cartes de magasin pour chacune des classes de revenu. Pour les revenus de moins de 800 €, le rapport avec le montant moyen emprunté est de 2,37 pour la carte de crédit et de 1,46 pour la carte de magasin.

9.3. Constat d'analyse

À ce jour, le devoir de conseil mis en œuvre au sein des grands magasins est illusoire. Tant sur le type de crédit disponible/proposé que sur les montants, on observe une pratique générale de placement de produits plutôt qu'une proposition de financement adaptée aux besoins et moyens du consommateur.

D'une manière générale (banques, prêteurs ou intermédiaires), les OC sont globalement proposées sous des formats standardisés et de manière très volontaire : il ne semble pas plus difficile d'obtenir une OC en banque qu'en grand magasin !

La proportionnalité « revenu »/« montant prêté » peut poser problème quand les revenus sont les plus bas. La question semble toutefois plus aiguë en matière de carte de crédit qu'en matière de carte de magasin, puisque les montants moyens prêtés via les ouvertures de crédit sont toujours plus élevés.

28 Parmi les 10 personnes disposant de revenus supérieurs à 1500 €, 7 déclarent avoir des revenus inférieurs à 2000 €, raison pour laquelle nous prenons 2000 € comme base de notre calcul.

9.4. Recommandation – Pratique responsable - Montant de l'OC adapté aux revenus

Les observations ci-dessus reposent sur des échantillons de taille modeste, mais elles sont cohérentes avec les avis recueillis sur les montants de la réserve ainsi qu'avec le souhait exprimé de pouvoir en diminuer l'usage. Ceci nous amène à consolider l'hypothèse que, malgré la faiblesse des montants en jeux, ces montants n'en sont pas moins importants par rapport aux revenus mensuels des ménages et représentent un risque réel pour les usagers disposant de revenus modestes. Si on ajoute à ce problème les particularités liées à l'usage (droit de tirage...) et aux troubles qu'ils génèrent en termes de gestion, les OC se révèlent être des crédits dont l'octroi à des ménages à revenus modestes doit se faire sur une analyse budgétaire approfondie.

9.5. Des OC pour quoi faire ?

Observations générales

On obtient une répartition en quatre parts égales :

- 12 OC sur 49 concernent un achat précis, d'un montant dépassant la capacité de paiement mensuelle (TV/électroménager = 6, vélo camping = 1, dépenses « nécessaires » et dépenses courantes= 2, affaires pour enfant = 1, dépense importante = 1, « ne sait plus » = 1)
- 11 OC sur 49 concernent des achats imprévus mais pas nécessaires
- 12 OC sur 49 concernent des imprévus absolument nécessaires
- 13OC sur49 ont été contractées pour des raisons non détaillées

En matière de rythme d'usage, 14 répondants déclarent l'avoir utilisée immédiatement, et, pour les autres, parmi les 31 ayant répondu, 7 l'ont activée dans le mois, 12 l'ont activée dans les 3 mois, 6 dans les 6 mois et 6 au-delà. Un peu moins de deux tiers des preneurs d'OC ont des achats déterminés ou des dépenses programmées au moment de la signature du contrat.

10. Les opinions récoltées (subjectives)

Voir l'annexe 2

Lecture comparée entre les personnes disposant d'une OC, ayant disposé d'une OC et n'en ayant jamais possédé.

10.1. Les opinions majoritaires

(classées par ordre décroissant)²⁹ :

67,8 % des 258 répondants considèrent que l'OC peut être dangereux pour eux. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées (78,1 %, contre 55,1 % pour ceux en disposant au présent).

60,7 % des 257 répondants considèrent que l'OC est très coûteuse car on l'utilise sur une longue période. Ici encore, dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées (79,7 %, contre 65,3 % pour ceux en disposant au présent).

²⁹ A l'exception de l'opinion selon laquelle il est tout à fait faux que le prêteur pousse à augmenter la réserve disponible, qui atteint 69,4% des réponses auprès des personnes disposant d'une OC. Les autres groupes (ayant disposé d'une OC et ceux n'en ayant jamais disposé) n'ont pas été invités à y répondre.

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 35/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

58,5 % des 258 répondants considèrent que l'OC pousse à acheter plus et plus vite. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées, mais la différence est ici beaucoup plus marquée (81,3 %, contre 32,7 % pour ceux en disposant au présent). Ceci soulève la question de la capacité à « supporter » des privations alors qu'il est techniquement possible, via l'OC, de réaliser un achat. Est-ce une question à creuser en matière d'attitude de consommation à risque et donc d'usage à risque de ce type de crédit ?

57 % des 258 répondants considèrent que l'OC pousse à la consommation. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées ; la différence est ici marquée (64,1 %, contre 40,8 % pour ceux en disposant au présent). Ceci renforce et consolide l'observation précédente.

10.2. *Les opinions clairement tranchées*

Deux familles parmi les répondants se dégagent : d'une part, celle validant l'aspect pratique et utile en cas de coup dur ou d'imprévu et, d'autre part, celle relative à l'accès facile. En détail, cela donne ceci :

47,3 % des 258 répondants considèrent que l'OC est une réserve en cas d'imprévu ou de coup dur. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « plutôt d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant une OC qui sont les plus représentées (65,3 %, contre 43,8 % pour celles qui en ont disposé dans le passé).

46,1 % des 258 répondants considèrent que l'OC permet de se faire plaisir quand on en a envie. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « plutôt d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant une OC qui sont les plus représentées (46,9 %, contre 43,8 % pour celles qui en ont disposé dans le passé).

44,2 % des 258 répondants considèrent que l'OC est un type de crédit plus facilement accessible qu'un autre prêt obtenu dans une banque. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées (59,4 %, contre 55,1 % pour celles en disposant au présent).

43,4 % des 258 répondants considèrent qu'il est trop facile d'en avoir une. Dans chacun des sous-échantillons, c'est le « tout à fait d'accord » qui est majoritaire. Ce sont les personnes ayant eu une OC qui sont les plus représentées (62,5 %, contre 51,0 % pour celles en disposant au présent).

10.3. *Les opinions... « ne sais pas »*

Le top 4 des assertions pour lesquelles la réponse « je ne sais pas » atteint un taux supérieur à 15 %:

38,4 % : « c'est plus coûteux qu'un autre type de crédit »

25,6 % : « ce type de crédit est plus facilement accessible qu'un autre prêt obtenu dans une banque »

22,9 % : « on n'en connaît pas assez les conditions d'utilisation »

19,8 % : « c'est très coûteux car on l'utilise sur une longue période »

Ceci ouvre des perspectives en matière de prévention et d'éducation. L'éducation budgétaire, l'éducation financière gagneraient à faire partie intégrante du cursus de l'enseignement obligatoire. En outre, des dispositifs adaptés d'information et de conseil pourraient utilement être mis en oeuvre tout au long de la vie afin de dispenser à des moments cruciaux les informations nécessaires à une consommation responsable et sans risque (prendre son autonomie, acheter un logement, prévoir sa

retraite...).

10.4. Et des nuances...

(croisement fait pour les personnes disposant d'une OC au présent).

Croisement Q38 o et p : 21/48 considèrent comme vrai à la fois le fait que ce type de crédit peut être dangereux et le fait qu'il peut aussi être d'une bonne aide.

Croisement Q38 c et d – parmi les 31 répondants qui considèrent comme vrai le fait de ne pouvoir éviter l'usage de l'OC dans leur situation, 18 perçoivent la raison pour laquelle ils devraient cependant éviter d'y recourir.

Croisement Q38 d et e – parmi les 27 répondants qui considèrent comme difficile de limiter l'usage des OC, 17 perçoivent pourquoi ils devraient éviter de les utiliser.

En investiguant un peu plus (Q38e et Q32), parmi ces 27 répondants, aucun ne répond que les remboursements se passent en général très bien, 10 signalent que « c'est serré », 8 qu'il y a « un peu de retard », et 9 qu'il y a du retard.

Q38e - L'opinion selon laquelle une carte peut donner envie d'en utiliser une autre divise les répondants, car 24/49 (49 %) la considèrent comme vraie et 25/49 (51 %) la considèrent comme fausse. Quand on regarde comment se passent les remboursements des répondants, cette dimension n'influence pas de manière significative les réponses : l'hypothèse selon laquelle les difficultés de remboursement pousseraient plus à l'emploi d'une OC supplémentaire n'est pas manifeste.

Croisement Q38 et Q32 : sans vouloir reprendre de manière détaillée les résultats de ce croisement (qui n'apportent pas un supplément d'information très pointu), nous pouvons toutefois confirmer que les répondants sans problème de remboursement sont plus nombreux à souligner les aspects pratiques et positifs des OC (« se faire plaisir quand on veut », « peut être une bonne aide ») et que les personnes rencontrant des difficultés de remboursement sont plus nombreuses à partager des opinions moins favorables aux OC (« c'est très coûteux », « ça pousse à la consommation »). Ces résultats sont assez conformes à nos prévisions en la matière.

10.5. Constat d'analyse

Les opinions collectées nous renseignent sur les positions des répondants disposant de revenus faibles. Les risques semblent bien connus pour la plupart d'entre eux, les opinions recueillies en ce sens sont à la fois majoritaires et très marquées, dans la mesure où ce supplément de pouvoir d'achat est difficile à utiliser avec mesure et pondération une fois obtenu. Les avantages qu'ils peuvent en tirer sont également bien compris par une partie importante des répondants, sans toutefois atteindre ou dépasser les 50 %. Les opinions allant dans ce sens sont aussi un peu moins tranchées.

Une part importante du public interrogé valide l'opinion selon laquelle les OC sont plus facilement accessibles que d'autres formes de crédit. Parmi les répondants ayant ou ayant eu une OC, une majorité absolue d'entre eux considèrent que les OC sont trop facilement accessibles.

10.6. Recommandation - Prévention et éducation pour un usage approprié : intégrer les opinions récoltées pour plus d'efficacité

Les croisements parmi des opinions ayant un potentiel contradictoire nous montrent combien les questions relatives à la prévention/sensibilisation et à l'éducation peuvent se révéler utiles et... complexes ! Les OC sont perçues tout à la fois comme, d'une part, utiles, nécessaires, indispensables, et d'autre part, dangereuses, poussant à la consommation et coûteuses. Il nous semble nécessaire de tenir compte des contraintes dans lesquelles ces opinions, parfois contradictoires, prennent leur sens, pour pouvoir construire des messages/campagnes de prévention qui puissent faire écho et véritablement « parler » aux publics cibles. Les réponses collectées ici

sont à exploiter dans ce sens³⁰.

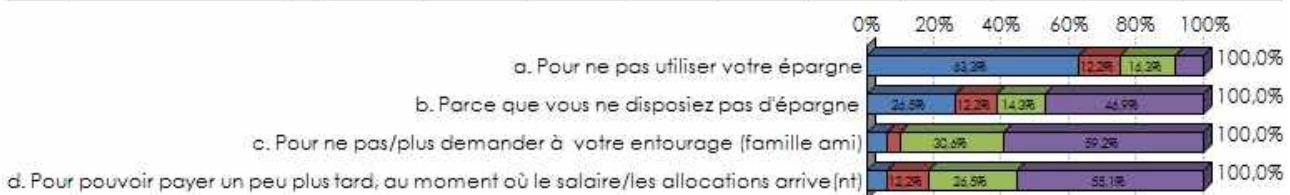
11. Usage des OC... et solutions de remplacement

11.1. Observations générales

Pour quelles raisons utilisez-vous votre/vos réserve d'argent ?

Avec OC

	1.Tout à fait faux		2.Plutôt faux		3.Plutôt vrai		4.Tout à fait vrai		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
a. Pour ne pas utiliser votre épargne	31	63,3%	6	12,2%	8	16,3%	4	8,2%	49	100,0%
b. Parce que vous ne disposez pas d'épargne	13	26,5%	6	12,2%	7	14,3%	23	46,9%	49	100,0%
c. Pour ne pas/plus demander à votre entourage (famille ami)	3	6,1%	2	4,1%	15	30,6%	29	59,2%	49	100,0%
d. Pour pouvoir payer un peu plus tard, au moment où le salaire/les allocations arrive(nt)	3	6,1%	6	12,2%	13	26,5%	27	55,1%	49	100,0%



Les quatre raisons les plus largement citées pour l'utilisation d'une OC sont :

Pour ne pas utiliser l'épargne : 63,3 % « tout à fait FAUX »

Pour ne plus demander à l'entourage : 59,18 % « tout à fait VRAI »

Pour pouvoir payer un peu plus tard, à l'arrivée des revenus : 55,1 % « tout à fait VRAI »

Parce que vous ne disposez pas d'épargne : 46,9 % « tout à fait VRAI »

On souligne encore le fait que 26,5 % considèrent comme tout à fait faux « Parce que vous ne disposez pas d'épargne ».

Conclusion : dans près de deux tiers des situations, l'absence d'épargne et la volonté de ne plus solliciter l'entourage sont des moteurs importants de l'utilisation des OC.

Les réponses obtenues par les personnes sans OC qui en souhaiteraient une :

Pour ne pas utiliser l'épargne : 32 tout à fait FAUX ($32/53 = 60,3\%$)

Parce que vous ne disposez pas d'épargne : 30 tout à fait VRAI ($30/53 = 56,6\%$).

Pour pouvoir payer un peu plus tard, à l'arrivée des revenus : 27 tout à fait VRAI ($27/53 = 50,9\%$)

Pour ne plus demander à l'entourage : 24 tout à fait VRAI ($24/52 = 46,2\%$)

Concernant l'épargne, 14 ($14/53 = 26,4\%$) considèrent comme tout à fait fausse cette dernière affirmation.

11.2. Constat d'analyse

Ici encore, bien que dans des proportions légèrement moindres, c'est l'absence d'épargne qui est le

30 Voir également le point : « 4.4. La sensibilisation et la prévention » dans *Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables »?* Réseau Financement Alternatif, 2011, p. 46

principal moteur de l'usage des OC.

Nous soulignons toutefois qu'un quart des répondants dispose, selon toute vraisemblance d'une épargne (ils déclarent comme tout à fait fausse l'idée selon laquelle l'absence d'épargne constituerait une raison d'usage des OC). Compte tenu des caractéristiques de notre échantillon, cela soulève des questions quant aux stratégies et/ou explications qui ont permis à une telle épargne d'exister.

11.3. Recommandation – Pratique responsable – réduire les comportements à risque

L'usage d'une OC comme alternative à la « privation » face à l'absence d'épargne agit très certainement de manière différente en fonction des niveaux de revenus considérés. Plus le niveau de revenu est faible, plus il est raisonnable de penser que la privation touche à des biens et services utiles, très utiles, voire essentiels. Parallèlement à cette progression, on peut également raisonnablement penser que la difficulté de ne pas y faire appel au-delà de l'économiquement rationnel soit de plus en plus difficile. Dans ces conditions, la souplesse d'usage si pratique et si appréciée par les usagers, *a fortiori* pour ceux sans difficulté financière particulière, peut se révéler plus particulièrement dangereuse pour les autres.

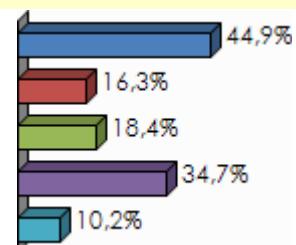
Cette information complète adéquatement les données d'opinion recueillies quant à la dangerosité des OC et à celles liées à la difficulté de s'en passer. Dans ces conditions, la mise en place de pratiques responsables dans l'octroi du crédit, quand elles auraient pour but de limiter un accès « déraisonnable », semble donc utile pour réduire les risques de retards, de défauts et de surendettement d'un public aux revenus modestes.

11.4. Pour faire quoi ?

30. Pour quelles dépenses utilisez-vous aujourd'hui votre/vos réserve(s) ?

Avec OC

	Nb	% obs.
Pour les achats quotidiens au supermarché	22	44,9%
Pour les factures (eau, gaz, électricité,...)	8	16,3%
Pour des cadeaux, des vacances ou des loisirs	9	18,4%
Pour de plus gros achats (TV, Hi-fi, Ordinateur,...)	17	34,7%
Pour rembourser d'autres crédits.	5	10,2%
Total	49	



Pour les répondants avec OC, le top 3 des usages donnés est :

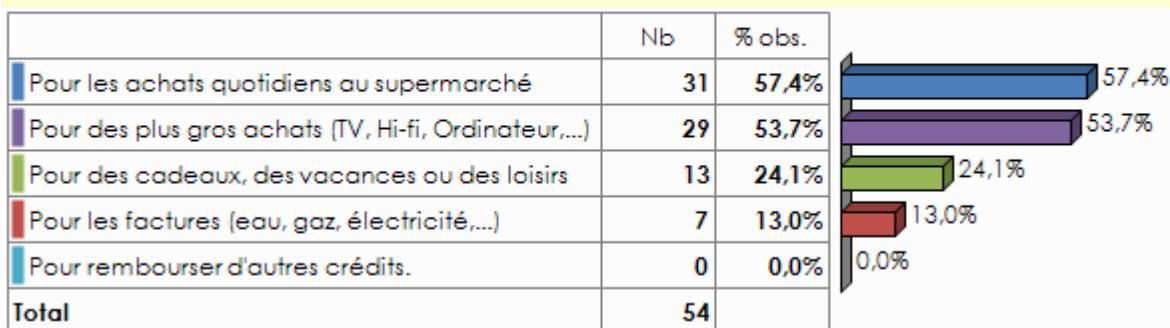
Pour des achats quotidiens au supermarché : $22/49 = 44,9\%$

Pour de plus gros achats : $17/49 = 34,7\%$

Pour des cadeaux, vacances, loisirs : $9/49 = 18,4\%$

30. Pour quelles dépenses utilisez-vous aujourd'hui votre/vos réserve ?

Sans OC et Souhait



Pour les répondants sans OC, mais en souhaitant une, on retrouve le même tiercé, dans des proportions toutefois différentes :

Pour des achats quotidiens au supermarché : $31/54 = 57,4\%$ Pour de plus gros achats : $29/54 = 53,7\%$

Pour des cadeaux, vacances, loisirs : $13/54 = 24,1\%$

11.5. Constat d'analyse

Les usages réels et les usages imaginés correspondent donc bien.

Ce qui soulève le plus de questions est la place importante occupée par le financement de « plus gros achats ». Cette observation soulève encore une fois la question de l'adéquation de ce type de crédit et souligne aussi le manque d'autres formules de financement accessibles pour ce public. La dimension « durée indéterminée », cumulée avec celle « des montants plus élevés que nécessaire » sont autant de portes ouvertes à un élargissement progressif de l'usage, des tirages. Ce glissement n'est porteur de difficultés financières que lorsque les montants atteints rendent problématiques les remboursements mensuels. Il existe toutefois plus de risques de glissement quand les revenus quotidiens suffisent à peine à faire face aux dépenses de base.

Un autre phénomène préoccupant est celui identifié au sein des 22 répondants qui utilisent les paiements échelonnés. Quatorze d'entre eux citent en effet, dans leur usage de l'OC, le fait de payer les achats en grande surface.

Les répondants ont donc majoritairement un usage peu approprié des OC. Que ce soit pour financer un achat important ou pour payer en plusieurs fois des achats « quotidiens », le manque d'autres formules de financement dans le premier cas de figure, le manque de ressources dans l'autre hypothèse, amène le public interrogé à faire au mieux avec un produit financier qui se révèle un produit idéal pour faire face à des dépenses imprévues qui peuvent aisément être remboursées en quelques mensualités, mais pas idéal du tout dans de nombreux usages observés au sein de notre échantillon.

11.6. Recommandation – Pratique responsable : objectiver les indicateurs d'un octroi d'OC approprié

Ce constat d'usage inapproprié par ces répondants n'est pas en soi problématique. Cela le devient lorsque les retards de paiement mènent aux défauts de paiement par suite d'un usage cumulé, c'est-à-dire lorsque les montants empruntés d'abord augmentent, avant peut-être une étape supplémentaire où une seconde carte sera sollicitée, et ainsi de suite. Dans ces situations, les OC n'auront servi qu'à masquer un déséquilibre structurel entre recettes et dépenses d'un ménage et, au final, auront eu pour effet d'aggraver la situation patrimoniale du ménage en augmentant les dettes. Afin d'éviter de telles évolutions, une pratique responsable dans l'octroi des OC est donc à

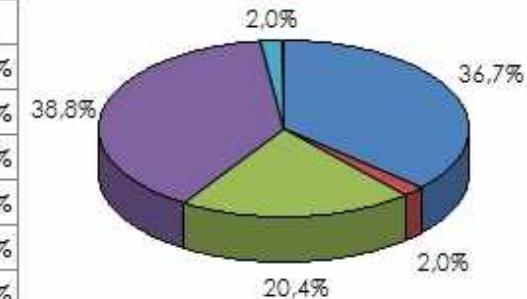
promouvoir, le cas échéant en objectivant certains indicateurs clés.

12. Diminution de montant ou clôture d'OC

12.1. Observations générales

41. Souhaitez-vous pouvoir conserver votre / vos OC ?

	Nb	% cit.
Oui, de la même manière qu'aujourd'hui	18	36,7%
Oui et j'aimerais augmenter mon utilisation	1	2,0%
Oui, mais j'aimerais diminuer mon utilisation	10	20,4%
Non, j'aimerais pouvoir clôturer mon/mes OC	19	38,8%
Je ne sais pas du tout	1	2,0%
Total	49	100,0%



Parmi les actuels 49 usagers d'OC, 19 ($19/49 = 38,8\%$) déclarent qu'ils aimeraient pouvoir clôturer leur(s) OC. C'est donc la réponse majoritaire, légèrement devant ceux qui souhaitent le maintien de l'OC en l'état actuel ($18/49 = 36,7\%$). Ensuite, 10 répondants sur 49, soit 20,4 % déclarent qu'ils aimeraient en diminuer leur utilisation.

Nous avons croisé les réponses relatives à la qualité des remboursements à celles de ceux qui souhaitent réduire leur usage ou clore leur(s) OC (Q32 & Q41). En dehors des 2 répondants pour qui les remboursements se passent en général très bien, tous les autres considèrent que leur(s) OC devient(nent) trop coûteuse(s) ($15/29 = 51,7\%$). Viennent ensuite ceux qui déclarent qu'ils contrôlent de moins en moins leurs dépenses ($8/29 = 27,6\%$) et ceux qui déclarent en avoir moins besoin, ou plus besoin du tout ($5/29 = 17,2\%$).

Quand on s'intéresse aux raisons qui prévalaient à la clôture des OC des 64 personnes en ayant disposé dans le passé, les trois principales raisons données sont : le défaut de paiement (35,9 %), le fait de ne plus parvenir à gérer le budget (25,0 %) et le fait que cela devenait lourd à supporter (20,3 %).

12.2. Constat d'analyse

Pour nombre d'usagers de l'échantillon, l'OC semble être employée « faute de mieux »... faute de crédits mieux adaptés, mieux dimensionnés ou, plus encore, faute d'épargne, faute de moyens complémentaires.

Malgré la souplesse présumée de ce produit financier, l'OC génère des défauts de paiement dans des proportions significatives et elle peut participer au dérèglement de la gestion budgétaire des ménages interrogés, dont les revenus sont modestes.

12.3. Recommandation – Prévention et éducation : élargir les choix possibles, les solutions de remplacement aux OC

Sur la base des réponses enregistrées, il semble essentiel d'intégrer, dans l'élaboration de dispositifs de prévention, les éléments qui pourraient ébranler les usagers quant à leur croyance que l'usage d'une OC est inévitable. Cependant, pour ce faire, un travail prenant en compte l'environnement dans lequel la personne se trouve semble nécessaire :

Quels sont les risques de l'usage d'une OC pour cette personne ? Pour son entourage ?

Quels sont les inconvénients de ne plus y recourir/les freins à la décision de ne plus y recourir ?

Quelles seront les personnes les plus impactées au sein du ménage en cas d'arrêt ?

Quelles résistances risquent-elles d'opposer ?

Quelles solutions de remplacement peuvent-elles être proposées aux usagers et aux autres personnes impactées ?

13. Récapitulatif des recommandations

L'enquête réalisée, par les constats qui en émanent, souligne divers facteurs de risques, liés à l'usage des ouvertures de crédit par des personnes ou des ménages disposant de revenus modestes ou faibles. Cette circonstance particulière rend ce type de crédit, par ailleurs très populaire, beaucoup plus susceptible de provoquer du malendettement, voire du surendettement, que les prêts à tempérament.

On constate également que le législateur a défini les lignes principales d'une pratique responsable, notamment en explicitant les objectifs que doivent atteindre les devoirs d'information et de conseil. Alors que ces dispositions légales ont globalement un impact très favorable sur les pratiques observées, force est de constater qu'il existe encore des zones dans lesquelles des marges de progrès sont possibles.

Nos recommandations s'inscrivent donc dans une volonté de rendre la loi plus opérante lorsqu'elle s'applique aux ouvertures de crédit, afin de fournir un environnement qui soit non seulement sécurisé pour les ménages disposant de revenus moyens et supérieurs, mais également pour les ménages disposant de revenus modestes ou faibles.

Thème A : Pratique responsable

Devoir de conseil :

Recommandation pour rendre possible de proposer un produit adapté en taille à la situation du client

Réduire/mettre fin aux montants standards des OC

Les ouvertures de crédit (notamment les cartes de crédit) sont encore trop souvent proposées avec des limites standards d'utilisation (1900 €, 2500 €, 5000 €...).

Nous préconisons la mise en place de mesures qui permettraient d'éviter les 41,9 % de situations dans lesquelles le montant de la réserve est jugé plus élevé que nécessaire : cette observation montre que le devoir de conseil n'est pas mis en pratique dans de très nombreux cas. Pour ce faire, les revenus mensuels réels (documentés) devraient être pris en compte au même titre que les désiderata des consommateurs. En outre, ces montants octroyés « raisonnés » devraient faire l'objet d'un certain formalisme en cas de demande d'augmentation de la réserve. Chacune de ces augmentations représentant une opportunité pour le prêteur de vérifier l'évolution de la capacité de remboursement du demandeur ainsi que son niveau général d'endettement.

Mise en œuvre d'une analyse de la capacité de remboursement efficace, objectivée

Plus le revenu des demandeurs de crédit est faible, plus il est nécessaire d'ajuster le crédit aux capacités financières du ménage, si l'on veut limiter les risques de défaut de paiement. Pour ce faire, la simple consultation du fichier de la Centrale des crédits aux particuliers n'est pas suffisante. À l'instar des recommandations de la Plateforme « Journée sans crédit » 2010³¹, nous sommes favorables à la mise en œuvre d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé, qui devrait être adéquatement complété et documenté. Cette pièce serait un élément essentiel de la manifestation d'une pratique responsable tant dans le chef du prêteur/intermédiaire (qui collecte les informations) que dans le chef du preneur (qui fournit des informations exactes).

Vers une concordance entre le niveau de revenus mensuels et le montant total cumulé des ouvertures de crédit

Il nous semble nécessaire que soit mise en pratique une fixation des montants octroyés qui soit ajustée au niveau des revenus mensuels. Tout dépassement de ce montant (sorte de référence prudentielle) par le demandeur devrait faire l'objet d'une analyse *ad hoc* par le preneur. Ceci permettrait sans doute de réduire les risques d'un usage problématique car atteignant des niveaux qui mettent à mal la capacité de remboursement du ménage.

Recommandation pour un monitoring proactif et préventif d'un usage inapproprié des ouvertures de crédit

Les prêteurs sont les mieux à même de repérer les usages inappropriés qui mènent à un malendettement, voire à du surendettement. Cela peut arriver lorsque les retards de paiement mènent aux défauts de paiement par suite, par exemple, d'une augmentation des montants empruntés jusqu'à la limite autorisée, après un éventuel dépassement de cette limite voire, après la demande d'obtention d'une seconde carte, pour gagner un peu de temps. Dans de telles situations, les OC n'auront servi qu'à masquer un déséquilibre structurel entre les recettes et les dépenses du ménage et, au final, elles aboutiront, du fait de l'augmentation des dettes, à l'aggravation de la situation patrimoniale du ménage en question. Cette information, si elle est adéquatement identifiée, pourrait être utilisée par le prêteur pour (i) mettre en œuvre une communication vis-à-vis du consommateur sur ce qui est perçu comme susceptible de révéler un déséquilibre de sa situation financière et (ii) inviter/conseiller/orienter ce dernier afin qu'il entreprenne une démarche de rétablissement de sa situation.

Recommandation pour permettre qu'un type de crédit adapté soit proposé au client

Nous préconisons que les OC ne soient plus proposées en grand magasin pour permettre le financement d'un achat important (p. ex. : pour l'achat d'un bien durable). En effet, il semble extrêmement complexe de mettre en place en grande surface des conditions qui garantissent que le

31 Plateforme Journée sans crédit *Recommendations 2010* : « Mises en place d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé Lutter contre le crédit facile, c'est responsabiliser le prêteur, notamment en l'obligeant à vérifier correctement la capacité de remboursement et la solvabilité du futur emprunteur. C'est pourquoi, nous plaidons pour un renforcement de cette obligation essentielle de la directive par la mise en œuvre, à l'instar de ce qui existe en Suisse, d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé. La mise en place d'un tel formulaire permettrait de clarifier et de préciser les informations que le prêteur doit vérifier (au-delà de la fiche de salaire), de vérifier que cette obligation a bien été remplie mais également de responsabiliser le consommateur et de s'assurer de sa bonne foi et de l'exactitude de ses réponses. » p. 17.

devoir de conseil puisse s'exercer de manière efficace. Pour ce faire, il est nécessaire de garantir une dissociation entre le vendeur du bien et le vendeur du crédit. Il faut également une gamme de crédit qui permette de répondre aux différents types de besoins de financement des consommateurs. Une pratique responsable implique enfin une collecte d'information (revenu, budget du ménage, endettement...) adéquate et un temps de réflexion : autant d'éléments aux antipodes des pratiques actuelles qui tendent à profiter des occasions d'achats impulsifs. Enfin, comme cela a été souligné dans l'étude parallèle relative aux publicités, les modalités de contrôle exercé par les autorités publiques quant au respect de ces prescriptions rendent à ce jour le contrôle inopérant.

Thème B : Responsabilisation des intermédiaires : documenter les pratiques

Monitoring des intermédiaires de crédit au sein de la Centrale des crédits aux particuliers

Actuellement, pour consolider tout à la fois les politiques de prévention du surendettement ainsi que pour tirer vers le haut les pratiques responsables de l'ensemble des pourvoyeurs de crédits, il est nécessaire de mieux documenter les pratiques spécifiques des intermédiaires.

La CCP à ce jour ne nous renseigne pas sur les intermédiaires en présence, ni les taux de défaut que ces derniers cogénèrent avec l'organisme prêteur dont ils sont les partenaires. Cette opacité joue en défaveur de la mise en place de pratiques plus vertueuses de la part de ces intermédiaires. En outre, nous avons régulièrement³² dénoncé le caractère dangereux des OC, puisque le nombre de défauts a toujours augmenté malgré la mise en place de la CCP et de l'effet positif que cela semble avoir eu sur les taux de défaut des autres types de crédit. Ceci nous apparaît d'autant plus important qu'il est à présent avéré qu'une part importante de leur clientèle est une population disposant de revenus faibles. La pratique des banques en matière d'octroi d'OC est en effet très différente dès lors que celles-ci ont l'avantage de traiter avec leurs clients : elles disposent, les concernant, d'une vue sur les mouvements en compte, sur les volumes et sur les qualités de gestion qui s'en dégagent, ce qui leur donne les moyens de réduire les risques liés à l'octroi d'OC.

Thème C : Prévention et éducation pour un usage approprié

Identifier précisément les compétences/aptitudes mais aussi les circonstances qui permettent un usage raisonné de l'ouverture de crédit, et, lorsqu'elles sont transposables, les intégrer dans des supports de prévention et d'information.

Dans le chef des ménages observés, compte tenu de la faiblesse des revenus disponibles, la mise en place d'une épargne préalable rencontre de nombreux obstacles. Nous parlons ici d'« épargne » préalable, car le remboursement d'un crédit prend *in fine* la même forme que l'épargne, à savoir, consacrer un montant mensuel à un achat, que celui-ci soit « à prévoir » ou « déjà réalisé ». Le crédit est toutefois bien plus coûteux, la charge d'intérêt réduisant d'autant le pouvoir d'achat. Dans une mesure significative, il n'est pas non plus facile de garder un usage raisonnable de l'OC en cours : faute d'autres solutions de financement (revenus suffisants, épargne, crédits appropriés), d'une part, mais faute également sans doute d'un savoir-faire/savoir-être qui permet de gérer le

32 O. Jérusalmy « Centrale des crédits aux particuliers 2010 : plus de défauts, plus de sur-endettés, quelle surprise ! », Réseau Financement Alternatif, 2010, « Centrale des crédits aux particuliers 2009 : les impacts de la crise sur l'endettement des ménages », Réseau Financement Alternatif, 2009, « Crédits rapides et grands magasins : un problème, quel problème ? », Réseau Financement Alternatif, 2008, « Centrale des crédits aux particuliers : premier pas vers un crédit responsable ? » Réseau Financement Alternatif, 2007 - disponibles sur : www.financite.be, rubrique Bibliothèque

manque et dès lors de ne pas mettre en œuvre un usage toujours plus grand et potentiellement problématique des montants importants de l'OC.

Il nous paraît utile d'inviter à investiguer plus avant les circonstances et aptitudes que possèdent des personnes (36,7 %) qui, dans les conditions difficiles qu'elles rencontrent, développent des comportements qui leur évitent de tomber dans les difficultés financières. Ceci permettrait de répondre aux questions suivantes : comment ces personnes s'y prennent-elles ? Comment ont-elles perçu que l'OC ne corrigera pas le déséquilibre du budget ? Est-il possible d'en tirer des savoir-faire/savoir-être transposables ? Est-ce l'absence d'accidents de vie, l'absence de dépassements de dépenses liées à certaines circonstances (problèmes de santé, réparations, séparation, déménagement...) qui a permis de rester à l'équilibre ? Est-il possible de mettre en place des modalités (animation, sensibilisation, prévention³³) qui permettraient un apprentissage dans le chef des ménages rencontrant des difficultés ?

Si des apprentissages transposables sont ainsi identifiés, ils seront complémentaires des conclusions de l'étude « Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ? »³⁴, dont les travaux se penchent sur l'accès à des biens et services indispensables à une vie digne et au revenu nécessaire pour y accéder.

Concevoir des messages de prévention, les supports d'information, de conseil, d'éducation plus percutants et plus efficaces, en prenant en compte les opinions récoltées

Les croisements parmi des opinions ayant un potentiel contradictoire nous montrent combien les questions relatives à la prévention/sensibilisation et à l'éducation peuvent se révéler pertinentes et complexes. Les OC sont perçues tout à la fois comme utiles, nécessaires, indispensables, mais aussi dangereuses, poussant à la consommation et coûteuses. Il nous semble nécessaire de tenir compte des contraintes dans lesquelles ces opinions, parfois contradictoires, prennent leur sens pour pouvoir construire des messages/campagnes de prévention qui puissent faire écho et « parler » véritablement aux publics cibles. Les réponses collectées ici sont à exploiter dans ce sens³⁵.

Élargir les choix possibles, les solutions de remplacement aux OC

Il semble essentiel d'intégrer, dans l'élaboration de dispositifs de prévention, les éléments qui pourraient ébranler les usagers quant à leur croyance que l'usage d'une OC est inévitable.

Essentiellement en leur permettant d'élargir leur champ d'action. Cependant, pour ce faire, un travail prenant en compte l'environnement de la personne semble nécessaire :

Quels sont les risques de l'usage d'une OC pour cette personne ? Pour son entourage ?

Quels sont les inconvénients à la décision de ne plus y recourir/les freins à la décision de ne plus y recourir ?

Quelles seront les personnes les plus impactées au sein du ménage en cas d'arrêt ?

Quelles résistances ces personnes risquent-elles d'opposer ?

Quelles solutions de remplacement « acceptables » peuvent-elles être proposées ?

Aux usagers et aux autres personnes impactées ?...

33 Voir « 4.4. La sensibilisation et la prévention » dans *Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables »?* Réseau Financement Alternatif, 2011, p. 46

34 http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf

35 Voir également le point : 4.4. la sensibilisation et la prévention in *Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables »?* Réseau Financement Alternatif, 2011, p.46

Thème D : Recommandations concernant les pratiques marketing

En complément des recommandations énoncées dans le lot 1

Limiter les risques de confusion - De l'usage du terme « réserve » pour un droit de tirage lié à une ouverture de crédit :

Dans le cadre de notre enquête, nous avons à dessein utilisé le terme « réserve » pour pouvoir être facilement compris par les personnes interrogées. Nous considérons cependant que ce terme est tout à fait fallacieux : il fait référence à une notion d'épargne alors que c'est à un crédit que l'on a affaire. Cette dénomination est très judicieuse du point de vue des prêteurs. Elle se révèle être puissamment paradoxale et peut aisément générer des attitudes et des usages économiquement peu rationnels. Ce paradoxe et le trouble cognitif qu'il peut produire³⁶ nous paraît *a fortiori* plus puissant encore sur les usagers disposant de faibles revenus et, dans la plupart des cas (73,5 %), sur les usagers ne disposant d'aucune épargne.

Ce terme, comme tout équivalent fallacieux, est à proscrire dans l'ensemble des communications relatives aux crédits, et aux OC en particulier.

Ceci renforce les conclusions et recommandations du lot 1 sur les publicités et les pratiques commerciales : ces dernières réduisent la capacité de compréhension des enjeux et responsabilités liés à l'usage d'une OC et se révèlent, *in fine*, bien peu éducatives. En effet, les exemples chiffrés sont rares et, le plus souvent, peu parlants : dans de telles conditions, la publicité, en soulignant de manière disproportionnée les qualités potentielles de l'OC (facilité, souplesse...), réduit d'autant les effets positifs d'une information objectivée et équilibrée.

Thème E : Ergonomie des ouvertures de crédit

Mise en place de modalités d'emploi à dimension pédagogique, préventive

Nous préconisons que soient élaborées des modalités d'emploi (lors des prélèvements et lors des augmentations du montant de la limite de l'OC), des modalités d'information (solde restant dû, nombre d'échéances, exemples réalistes de l'impact sur ces éléments en cas de nouveau prélèvement) permettant aux usagers de se poser les bonnes questions (faisabilité budgétaire) avant de passer à l'acte. Ces aspects pourraient être judicieusement coconstruits avec des usagers : avec

36 L'usage du paradoxe est un outil puissant d'intervention psychothérapeutique, afin de provoquer des changements comportementaux. Parmi les nombreux ouvrages traitant de ce sujet, un ouvrage de référence : P Watzlawick ,J Weakland et R Fish, *Changements : paradoxes et psychothérapie*, Le Seuil, 1975, collection Points, 1981

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 46/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

ceux qui ne dérapent pas et avec ceux qui n'ont pas réussi à garder le cap.

Vérifier l'efficacité des dispositions légales en matière de « zérotage » par une évaluation.

Le législateur a d'ores et déjà pris la mesure du risque de surendettement inhérent aux contrats de crédit à durée indéterminée et offrant la possibilité de reprise d'encours. Il a pris des mesures afin d'introduire, dans certaines conditions, des délais de zérotage³⁷.

Derrière l'intention louable de limiter le risque d'endettement « à perpétuité » et donc les risques de dérapage subséquents en matière de surendettement, nous préconisons qu'une évaluation précise des effets de la loi soit mise en place. Il ne faudrait en effet pas que le respect du zérotage repose sur la prise d'un autre crédit. En outre, « il nous semble important de ne pas prendre le consommateur par surprise et d'annoncer clairement le délai de zérotage dès le début du contrat »³⁸. L'échéance ainsi que le plan de remboursement de l'encours crédit proposés par le prêteur afin de rencontrer l'obligation de zérotage devront être adaptés à la capacité budgétaire du consommateur, capacité dûment mesurée lors de l'octroi de l'OC.

37-Avant 1er décembre 2010 :

Article 22 de la loi sur le crédit à la consommation (12 juin 1991)

§ 1er. Le Roi peut fixer le délai maximum de remboursement du crédit en fonction du montant emprunté et du type de crédit.

§ 2. Les contrats de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans qui ne prévoient aucun remboursement périodique en capital doivent fixer un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé. Le Roi peut fixer un délai maximum de zérotage.

-Après le 1er décembre 2010 :

Article 22 de la loi sur le crédit à la consommation (12 juin 1991)

§1er : idem

§2 : Les ouvertures de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans doivent fixer un délai de zérotage dans lequel le montant total à rembourser doit être payé. Le Roi peut fixer un délai maximum de zérotage (entre en vigueur le 1er janvier 2013).

+ AR du 4 août 1992 dont l'article 9 §3 :

§ 3. Pour les contrats de crédit à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de cinq ans qui ne prévoient aucun remboursement périodique en capital, le montant total à rembourser doit être payé, dans un délai maximum de 60 mois. Ce délai maximum de remboursement commence à courir dans les deux mois qui suivent le premier prélèvement de crédit. Le délai recommence à courir à partir du premier prélèvement de crédit suivant le dernier zérotage.

38 «Recommandations de la Journée sans crédit 2010 », p. 17

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 47/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

14. Conclusions générales

Telles sont les observations récoltées au travers de cette enquête :

1. Le devoir de conseil n'a pas été observé dans les grandes surfaces :

Ce dernier n'y est pas exercé et ne peut l'être : aucun autre type de crédit n'a été proposé aux personnes composant notre échantillon lors d'un achat relativement important ;

Par ailleurs, même en ce qui concerne les pratiques observées en agences bancaires, les montants sont le plus souvent des montants standardisés et surdimensionnés. Ils ne sont pas ajustés aux revenus réels des ménages à faibles revenus.

2. Importance relative des montants octroyés :

Au vu des revenus mensuels dont disposent les participants à notre enquête, tant les montants des OC obtenues que la possibilité offerte à certains d'entre eux de disposer de plus d'une OC amènent à des montants d'endettement importants, susceptibles de mener à du surendettement.

3. Une souplesse d'usage pour les uns, une source de dérapage pour les autres :

La souplesse dans l'usage de l'OC (droit de tirage, reprise d'encours, possibilité de modification de la durée de remboursement, du montant des mensualités) a pour effet significatif de réduire les repères des usagers en matière de gestion à court et moyen terme. Le risque d'atteindre des niveaux d'endettement problématiques est moins perceptible.

L'usage approprié et raisonné de l'OC est compliqué dans le chef de ménages disposant de ressources limitées et devant faire face à des privations touchant à des biens de consommation de base. Les dérapages sont dès lors beaucoup plus difficiles à éviter.

4. L'enquête souligne une absence de solutions de remplacement en terme de financement

Le public ne dispose en général que de peu d'épargne ou d'aucune épargne. En outre, la faiblesse « absolue » des montants sollicités les limite le plus souvent à l'offre d'un seul type de crédit : l'OC.

5. Les OC font l'objet d'une vente très dynamique auprès du public interrogé.

6. Les OC sont trop souvent surdimensionnées.

7. Les connaissances et opinions récoltées auprès du public constituent une base de travail/réflexion pour l'élaboration de messages d'information, d'éducation et de prévention.

15. Recommandations générales

Telles sont les recommandations formulées à l'issue de cette enquête :

1. Le devoir de conseil n'a pas été observé en grandes surfaces > ajustement des montants aux besoins/adéquation du type de crédit au besoin :

La mise en place d'un devoir de conseil digne de ce nom en grande surface semble illusoire. Des mesures strictes et objectivables de pratiques jugées responsables ou non devraient être élaborées pour rendre le marché des OC destinées aux ménages à revenus modestes plus sûr :

- vérification et adaptation du montant total (total cumulé en cas d'un usage multiple) de l'OC aux revenus mensuels des demandeurs. Pour tout dépassement, une analyse *ad hoc* de la capacité de remboursement des demandeurs sera mise en œuvre par le prêteur ;
- les achats précis, importants, ne devraient être autorisés en grande surface que par des prêts à durée déterminée, sans reprise d'encours possible ni tirage multiple, et aux mensualités et à la durée clairement annoncées dans la phase précontractuelle.

En parallèle, un rafraîchissement périodique des encours réels des OC au sein de la CCP serait de nature à améliorer la qualité de l'information mise à la disposition des prêteurs lors d'un octroi.

2. La vente d'OC en agence bancaire est également très proactive et propose des montants peu adaptés :

Si l'on prend l'hypothèse que les banques ont une meilleure connaissance du budget et de la qualité de gestion de leurs clients que les grandes surfaces (Dépasse-t-on le découvert autorisé ? Observe-t-on des saisies ou cessions, des frais de prélèvement ?...), on constate que les produits proposés ne sont pas pour autant plus adaptés au niveau des revenus des clients.

3. Une souplesse d'usage pour les uns, une source de dérapage pour les autres :

En faveur de modalités d'usage qui limitent les risques de malendettement

Les OC, dans nombre de situations, dérèglent des repères de gestion courante : les mensualités ne sont pas connues, l'usager ne sait pour combien de temps l'OC court encore, ce qui ne l'empêche pas d'envisager un nouveau tirage dans un avenir proche...

Une pratique responsable du crédit devrait intégrer de la part des prêteurs un formalisme dans l'usage du crédit qui permette aux usagers de percevoir quand leur comportement se rapproche d'un dérapage. Des indicateurs devraient être développés sur la base des modalités d'usage dont font preuve les ménages afin de les mettre en garde quand ces derniers ne perçoivent pas (ne veulent pas percevoir) la dangerosité de leur situation financière. Une telle approche est d'ailleurs possible et mise en œuvre par certains prêteurs outre-Quiévrain³⁹.

4. Précarité et risque de dérapage

Sans présumer des risques de dérapage dans l'usage des OC par les ménages disposant de revenus moyens ou élevés, les opinions récoltées auprès des ménages à revenus faibles ou modestes faisant part du manque de solutions de remplacement (épargne, autre forme de crédit) ou de la volonté soit d'en finir avec l'OC, soit d'en réduire l'usage illustrent des

39 Projet pilote mis en œuvre par la Banque de la Poste en France, qui développe une analyse dynamique des opérations en compte d'un échantillon de clients et propose à ceux qui rencontrent des difficultés un accompagnement en vue d'un rétablissement de leur situation.

situations de précarité financière dans lesquelles les risques se révèlent particulièrement nombreux. En effet, l'insuffisance des revenus est un facteur de risque quant à un usage inapproprié de l'OC. Inapproprié car l'endettement est de longue durée, coûteux, et que, dans certains cas, il mène à une croissance du montant de l'endettement, dans le cadre d'une ou de plusieurs OC. Ces usages sont précurseurs de situations de malendettement, voire de surendettement.

En ce sens, la nécessité de protéger les usagers lorsque ces derniers ne contrôlent plus leur situation financière (dans la mesure où des indicateurs objectivés seraient développés et utilisés) devrait faire partie intégrante d'une pratique responsable du crédit.

De façon complémentaire, le relèvement des revenus minimums peut, dans cette mesure, être vu comme un facteur préventif de situation de surendettement.

5. Les OC font l'objet d'une vente très dynamique auprès du public interrogé.

Ce constat renforce bien entendu les conclusions et recommandations développées dans le cadre de l'étude menée en parallèle en matière de publicité et de pratiques marketing.

16. Annexes

16.1. Annexe 1

Etes-vous d'accord avec les différentes affirmations suivantes concernant ce type de crédit ? Dans votre cas...

Avec OC

	1.Pas du tout d'accord		2.Plutôt pas d'accord		3.Plutôt d'accord		4.Tout à fait d'accord		5.Ne sait pas		Total	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
a. L'OC m'a permis d'augmenter mon pouvoir d'achat	8	16,3%	11	22,4%	13	26,5%	15	30,6%	2	4,1%	49	100,0%
b. Ce type de crédit me pousse à acheter plus et plus vite	10	20,4%	11	22,4%	11	22,4%	16	32,7%	1	2,0%	49	100,0%
c. Mon prêteur m'a poussé à augmenter ma réserve disponible	34	69,4%	8	16,3%	3	6,1%	4	8,2%	0	0,0%	49	100,0%
d. L'OC permet de se faire plaisir quand on en a envie	5	10,2%	3	6,1%	23	46,9%	18	36,7%	0	0,0%	49	100,0%
e. Ce type de crédit est plus facilement accessible qu'un autre prêt obtenu dans une banque	3	6,1%	5	10,2%	3	6,1%	27	55,1%	11	22,4%	49	100,0%
f. C'est très coûteux car on l'utilise sur une longue période	1	2,0%	6	12,2%	5	10,2%	32	65,3%	5	10,2%	49	100,0%
g. C'est difficile à rembourser	4	8,2%	15	30,6%	14	28,6%	16	32,7%	0	0,0%	49	100,0%
h. Ca pousse à la consommation	5	10,2%	9	18,4%	15	30,6%	20	40,8%	0	0,0%	49	100,0%
i. On ne connaît pas assez les conditions d'utilisation	10	20,4%	11	22,4%	7	14,3%	21	42,9%	0	0,0%	49	100,0%
j. Il est trop facile d'en avoir un	4	8,2%	13	26,5%	5	10,2%	25	51,0%	2	4,1%	49	100,0%
k. C'est plus coûteux qu'un autre type de crédit	4	8,2%	5	10,2%	5	10,2%	24	49,0%	11	22,4%	49	100,0%
l. On évite d'être en retard de paiement pour les factures, le loyer...	14	28,6%	13	26,5%	8	16,3%	12	24,5%	2	4,1%	49	100,0%
m. C'est un complément utile en fin de mois	7	14,3%	5	10,2%	19	38,8%	18	36,7%	0	0,0%	49	100,0%
n. C'est une réserve en cas d'imprévu ou de coup dur	3	6,1%	1	2,0%	13	26,5%	32	65,3%	0	0,0%	49	100,0%
o. Ce type de crédit peut être dangereux pour moi	8	16,3%	8	16,3%	5	10,2%	27	55,1%	1	2,0%	49	100,0%
p. Ce type de crédit peut être d'une bonne aide pour moi	8	16,3%	4	8,2%	22	44,9%	15	30,6%	0	0,0%	49	100,0%

16.2. Annexe 2

Avec OC	OC dans le passé		Jamais OC		Expérience de l'OC			
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
1.Pas du tout d'accord	8	16,3%	11	17,2%	28	19,4%	47	18,3%
2.Plutôt pas d'accord	11	22,4%	12	18,8%	27	18,8%	50	19,5%
3.Plutôt d'accord	13	26,5%	26	40,6%	54	37,5%	93	36,2%
4.Tout à fait d'accord	15	30,6%	15	23,4%	25	17,4%	55	21,4%
5.Ne sait pas	2	4,1%	0	0,0%	10	6,9%	12	4,7%
a. L'OC m'a permis d'augmenter mon pouvoir d'achat	49	100,0%	64	100,0%	144	100,0%	257	
1.Pas du tout d'accord	10	20,4%	2	3,1%	2	1,4%	14	5,4%
2.Plutôt pas d'accord	11	22,4%	3	4,7%	18	12,4%	32	12,4%
3.Plutôt d'accord	11	22,4%	7	10,9%	38	26,2%	56	21,7%
4.Tout à fait d'accord	16	32,7%	52	81,3%	83	57,2%	151	58,5%
5.Ne sait pas	1	2,0%	0	0,0%	4	2,8%	5	1,9%
b. Ce type de crédit me pousse à acheter plus et plus vite	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	34	69,4%	0		0		34	69,4%
2.Plutôt pas d'accord	8	16,3%	0		0		8	16,3%
3.Plutôt d'accord	3	6,1%	0		0		3	6,1%
4.Tout à fait d'accord	4	8,2%	0		0		4	8,2%
5.Ne sait pas	0	0,0%	0		0		0	0,0%
c. Mon prêteur m'a poussé à augmenter ma réserve disponible	49	100,0%	0	100,0%	0	100,0%	49	
1.Pas du tout d'accord	5	10,2%	4	6,3%	8	5,5%	17	6,6%
2.Plutôt pas d'accord	3	6,1%	2	3,1%	16	11,0%	21	8,1%
3.Plutôt d'accord	23	46,9%	28	43,8%	68	46,9%	119	46,1%
4.Tout à fait d'accord	18	36,7%	29	45,3%	53	36,6%	100	38,8%
5.Ne sait pas	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	1	0,4%
d. L'OC permet de se faire plaisir quand on en a envie	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	3	6,1%	1	1,6%	4	2,8%	8	3,1%
2.Plutôt pas d'accord	5	10,2%	8	12,5%	21	14,5%	34	13,2%
3.Plutôt d'accord	3	6,1%	12	18,8%	21	14,5%	36	14,0%
4.Tout à fait d'accord	27	55,1%	38	59,4%	49	33,8%	114	44,2%
5.Ne sait pas	11	22,4%	5	7,8%	50	34,5%	66	25,6%
e. Ce type de crédit est plus facilement accessible qu'un autre prêt obtenu dans une banque	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	1	2,0%	4	6,3%	0	0,0%	5	1,9%
2.Plutôt pas d'accord	6	12,2%	3	4,7%	9	6,3%	18	7,0%
3.Plutôt d'accord	5	10,2%	5	7,8%	17	11,8%	27	10,5%
4.Tout à fait d'accord	32	65,3%	51	79,7%	73	50,7%	156	60,7%
5.Ne sait pas	5	10,2%	1	1,6%	45	31,3%	51	19,8%
f. C'est très coûteux car on l'utilise sur une longue période	49	100,0%	64	100,0%	144	100,0%	257	
1.Pas du tout d'accord	4	8,2%	4	6,3%	1	0,7%	9	3,5%
2.Plutôt pas d'accord	15	30,6%	12	18,8%	29	20,1%	56	21,8%
3.Plutôt d'accord	14	28,6%	12	18,8%	34	23,6%	60	23,3%
4.Tout à fait d'accord	16	32,7%	36	56,3%	58	40,3%	110	42,8%
5.Ne sait pas	0	0,0%	0	0,0%	22	15,3%	22	8,6%

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?
 Conclusions et recommandations – page 52/56
 Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

g. C'est difficile à rembourser	49	100,0%	64	100,0%	144	100,0%	257	
1.Pas du tout d'accord	5	10,20%	3	4,7%	3	2,1%	11	4,3%
2.Plutôt pas d'accord	9	18,4%	3	4,7%	18	12,4%	30	11,6%
3.Plutôt d'accord	15	30,6%	17	26,6%	34	23,4%	66	25,6%
4.Tout à fait d'accord	20	40,8%	41	64,1%	86	59,3%	147	57,0%
5.Ne sait pas	0	0,0%	0	0,0%	4	2,8%	4	1,6%
h. Ça pousse à la consommation	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	10	20,4%	6	9,4%	6	4,1%	22	8,5%
2.Plutôt pas d'accord	11	22,4%	14	21,9%	15	10,3%	40	15,5%
3.Plutôt d'accord	7	14,3%	20	31,3%	37	25,5%	64	24,8%
4.Tout à fait d'accord	21	42,9%	21	32,8%	31	21,4%	73	28,3%
5.Ne sait pas	0	0,0%	3	4,7%	56	38,6%	59	22,9%
i. On ne connaît pas assez les conditions d'utilisation	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	4	8,2%	3	4,7%	8	5,5%	15	5,8%
2.Plutôt pas d'accord	13	26,5%	6	9,4%	22	15,2%	41	15,9%
3.Plutôt d'accord	5	10,2%	13	20,3%	38	26,2%	56	21,7%
4.Tout à fait d'accord	25	51,0%	40	62,5%	47	32,4%	112	43,4%
5.Ne sait pas	2	4,1%	2	3,1%	30	20,7%	34	13,2%
j. Il est trop facile d'en avoir un	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	4	8,2%	3	4,7%	2	1,4%	9	3,5%
2.Plutôt pas d'accord	5	10,2%	3	4,7%	9	6,2%	17	6,6%
3.Plutôt d'accord	5	10,2%	15	23,4%	23	15,9%	43	16,7%
4.Tout à fait d'accord	24	49,0%	31	48,4%	35	24,1%	90	34,9%
5.Ne sait pas	11	22,4%	12	18,8%	76	52,4%	99	38,4%
k. C'est plus couteux qu'un autre type de crédit	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	14	28,6%	11	17,2%	25	17,2%	50	19,4%
2.Plutôt pas d'accord	13	26,5%	22	34,4%	38	26,2%	73	28,3%
3.Plutôt d'accord	8	16,3%	16	25,0%	46	31,7%	70	27,1%
4.Tout à fait d'accord	12	24,5%	14	21,9%	28	19,3%	54	20,9%
5.Ne sait pas	2	4,1%	1	1,6%	8	5,5%	11	4,3%
l. On évite d'être en retard de paiement pour les factures, le loyer,..	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	7	14,3%	10	15,6%	19	13,1%	36	14,0%
2.Plutôt pas d'accord	5	10,2%	12	18,8%	29	20,0%	46	17,8%
3.Plutôt d'accord	19	38,8%	25	39,1%	56	38,6%	100	38,8%
4.Tout à fait d'accord	18	36,7%	16	25,0%	32	22,1%	66	25,6%
5.Ne sait pas	0	0,0%	1	1,6%	9	6,2%	10	3,9%
m. C'est un complément utile en fin de mois	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	3	6,1%	7	10,9%	6	4,1%	16	6,2%
2.Plutôt pas d'accord	1	2,0%	1	1,6%	17	11,7%	19	7,4%
3.Plutôt d'accord	13	26,5%	28	43,8%	58	40,0%	99	38,4%
4.Tout à fait d'accord	32	65,3%	28	43,8%	62	42,8%	122	47,3%
5.Ne sait pas	0	0,0%	0	0,0%	2	1,4%	2	0,8%
n. C'est une réserve en cas d'imprévu ou de coup dur	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	
1.Pas du tout d'accord	8	16,3%	3	4,7%	10	6,9%	21	8,1%
2.Plutôt pas d'accord	8	16,3%	5	7,8%	26	17,9%	39	15,1%
3.Plutôt d'accord	5	10,2%	6	9,4%	8	5,5%	19	7,4%
4.Tout à fait d'accord	27	55,1%	50	78,1%	98	67,6%	175	67,8%
5.Ne sait pas	1	2,0%	0	0,0%	3	2,1%	4	1,6%
o. Ce type de crédit peut être dangereux pour	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?
 Conclusions et recommandations – page 53/56
 Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

moi								
1.Pas du tout d'accord	8	16,3%	9	14,1%	35	24,1%	52	20,2%
2.Plutôt pas d'accord	4	8,2%	23	35,9%	31	21,4%	58	22,5%
3.Plutôt d'accord	22	44,9%	19	29,7%	40	27,6%	81	31,4%
4.Tout à fait d'accord	15	30,6%	13	20,3%	34	23,4%	62	24,0%
5.Ne sait pas	0	0,0%	0	0,0%	5	3,4%	5	1,9%
p. Ce type de crédit peut être d'une bonne aide pour moi	49	100,0%	64	100,0%	145	100,0%	258	

17. Lexique :

Encours

L'ouverture de crédit a cette particularité que les montants empruntés peuvent varier, en fonction des tirages qui ont été faits et des remboursements auxquels 'ils ont donné lieu. L'encours correspond au montant effectivement emprunté.

- Reprise d'encours : il s'agit d'un tirage effectué à la suite d'un remboursement partiel ou total de l'encours. Exemple : emprunt de 500 €, remboursement de 4 x 100 € durant les mois suivants, puis nouveau tirage de 300 €. Dans ce cas, on parlera de « reprise d'encours ».



Obligation d'information et devoir de conseil

Tels que décrit dans la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation

Article 10

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus de demander au consommateur sollicitant un contrat de crédit, ainsi que, le cas échéant, aux personnes qui constituent une sûreté personnelle, les renseignements exacts et complets qu'ils jugent nécessaires afin d'apprécier leur situation financière et leurs facultés de remboursement et, en tout état de cause, leurs engagements financiers en cours. Le consommateur et la personne qui constitue une sûreté personnelle sont tenus d'y répondre de manière exacte et complète.

En aucun cas, les renseignements sollicités ne peuvent concerner la race, l'origine ethnique, la vie sexuelle, la santé, les opinions ou activités politiques, philosophiques ou religieuses, ou l'appartenance syndicale ou mutualiste.

Article 11

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit sont tenus :

1° de donner au consommateur toute information nécessaire, de façon exacte et complète concernant le contrat de crédit envisagé ;

2° de rechercher, dans le cadre des contrats de crédit qu'ils offrent habituellement ou pour lesquels ils interviennent habituellement, le type et le montant de crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit.



Grande surface/grand magasin

Nous nous référons à la compréhension qu'en a généralement le grand public : on regroupe donc sous ce terme l'ensemble des (grands) magasins susceptibles de proposer des ouvertures de crédit.



Montants standards

Nous nous référons aux ouvertures de crédit qui sont proposées au public avec des montants maximums d'emprunt prédéfinis (exemples : 1900 €, 2500 €, 5000 €...).

Paiement différé

Nous entendons par là l'usage fait d'une ouverture de crédit lorsque le remboursement se fait intégralement au début du mois suivant les tirages effectués. La fonction de remboursement échelonné n'est donc pas activée. Seul un léger différé du paiement réel est accordé grâce à cet usage.

Preneur

Personne ayant contracté un crédit. En l'occurrence, nous considérons que le crédit évoqué est une ouverture de crédit.

Prêteur⁴⁰

40 http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/LCC/cadre1.htm

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 55/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)

biens qu'il vend. Est également un prêteur, l'employeur qui consent un prêt à l'un de ses employés quand bien même l'activité de l'entreprise est étrangère au crédit. En réalité, le critère de l'activité professionnelle sert à distinguer le prêteur au sens de la LCC d'une part, de la personne qui, d'autre part, consent exceptionnellement un crédit pour des mobiles étrangers à l'exercice d'une activité professionnelle (parent, ami...) et sans aucun but lucratif. La notion d'activité professionnelle ne requiert donc pas que des crédits soient accordés de manière récurrente comme le fait une société de crédit. L'activité de crédit à la consommation ne peut être exercée que par un prêteur agréé au sens de la loi.

Intermédiaire de crédit⁴¹

La définition légale, extrêmement large, vise **toute personne** qui intervient à un titre quelconque lors de la **conclusion** ou de **l'exécution** du contrat de crédit et qui n'est pas un prêteur au sens de la loi. La loi vise les personnes qui agissent dans le cadre de leurs activités professionnelles. Ne seront donc pas considérées comme intermédiaires, les personnes qui agissent de manière occasionnelle, sans aucun but de lucre (direct ou indirect) pour aider un proche. Par contre, une intervention même occasionnelle dans le cadre d'une activité professionnelle implique la qualification d'intermédiaire au sens de la loi : le service social appartenant à l'entreprise et qui intervient pour négocier avec les créanciers, un crédit pour regrouper des dettes d'un employé est un intermédiaire au sens de la LCC. Sont également visés, les vendeurs de biens et de services qui ne font pas signer de contrat de vente à tempérament, mais servent d'intermédiaires pour la conclusion de prêts à tempérament normalement destinés à financer l'achat de biens ou de services. Sont également visés, les médiateurs de dettes qui sont des intermédiaires intervenant non plus préalablement à la conclusion d'un contrat de crédit, mais lors de son exécution (Doc. parl., Sénat, 1989-1990, 916/2, p. 3). De même, est un intermédiaire de crédit, la société d'assurance, filiale d'un groupe financier, qui oriente ses clients vers une autre filiale spécialisée en crédit à la consommation (avis de l'administration). Comme un intermédiaire de crédit ne peut intervenir que pour un prêteur agréé (article 63 §3), il est interdit à un intermédiaire de travailler pour un autre intermédiaire comme il est interdit à un intermédiaire de traiter les dossiers de ses clients à l'aide de collaborateurs indépendants. De tels collaborateurs doivent, en effet, être eux-mêmes des intermédiaires inscrits et ils ne peuvent à leur tour exercer leur activité qu'au profit de prêteurs agréés (voir : commentaire article 63 §3).

Tirage

Les ouvertures de crédit accordent le droit au consommateur d'emprunter des montants dans la limite d'un montant maximum autorisé. Tant que ce dernier n'est pas atteint, le consommateur garde donc la possibilité de solliciter de nouveau montant. Nous appelons :

- *tirage* : toute sollicitation de montant (un tirage augmente donc l'encours) ;
- *droit de tirage* : le droit de solliciter de nouveau montant, car le montant maximum autorisé n'est pas atteint. Lorsqu'un tirage se fait avant que le précédent ne soit totalement remboursé, on parlera de *tirages progressifs*.

Zérotage

Situation dans laquelle l'encours de l'ouverture de crédit est remise à zéro.

41 http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit/Credit_CD/LCC/cadre1.htm

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire?

Conclusions et recommandations – page 56/56

Intégration sociale – MIIS-2010-06 (Lot 2)