

# Rapport Inclusion Financière 2011



---

## AUTEURS

Bernard Bayot, directeur  
Olivier Jérusalmy, chargé de recherche

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Synthèse.....   | 5  |
| L'inclusion financière.....   | 11 |
| Définition.....   | 11 |
| Difficultés d'accéder à des produits et services financiers adaptés.....  | 11 |
| .... proposés par les « prestataires de services financiers classiques » .....  | 11 |
| ... ce qui entraîne l'exclusion financière et renforce le risque d'exclusion sociale .....                            | 11 |
| Objectif.....   | 12 |
| Méthodologie.....   | 12 |
| Les services bancaires de base.....   | 13 |
| Contexte législatif et politique .....  | 13 |
| En Europe.....  | 13 |
| En Belgique.....  | 14 |
| La loi du 24 mars 2003 .....  | 14 |
| La loi du 27 décembre 2005.....   | 15 |
| La loi du 1er avril 2007.....   | 16 |
| La compensation.....  | 17 |
| Les étrangers.....  | 17 |
| État des lieux.....   | 18 |
| Indicateurs.....  | 18 |
| Nombre d'agences par province et nombre moyen de résidents par agence selon la province.....                          | 19 |
| Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique.....   | 19 |
| Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts .....  | 20 |
| Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base.....         | 21 |
| Nombre d'exclus bancaires.....  | 21 |
| Résumé.....   | 23 |
| Conclusions .....   | 23 |
| Le crédit à la consommation.....  | 24 |
| Contexte législatif et politique.....   | 24 |
| En Europe.....  | 24 |
| En Belgique.....  | 25 |
| État des lieux.....   | 28 |
| Indicateurs.....  | 29 |
| Évolution du nombre de contrats de crédit et du nombre d'emprunteurs.....   | 29 |
| Taux d'usage et taux de défaut des crédits à la consommation de la population majeure en Belgique (2004-2009).....    | 30 |
| Situations avérées de surendettement avec contrat de crédit.....  | 30 |
| Nombre moyen de crédits par emprunteur.....   | 32 |
| Montant moyen emprunté.....   | 32 |
| Montant moyen des arriérés de crédits.....  | 33 |
| Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits (en nombre et en part).....                              | 33 |
| Type de crédit et taux de défaut : les crédits les plus représentés.....  | 35 |
| Nombre de plaintes recevables par le Service médiation Banque – Crédits – Placements (SMBCP) relatives au crédit..... | 37 |
| Raisons de non-usage de crédits à la consommation.....  | 38 |
| De l'usage des ouvertures de crédit par des ménages à faibles revenus.....  | 39 |

|  |    |
|--|----|
| Les ouvertures de crédit, pour quoi faire ?.....   | 39 |
| Préambule.....   | 39 |
| Public CPAS et endettement crédit.....   | 41 |
| OC – Quelle provenance : grands magasins ou banques ?.....   | 41 |
| Type d'usage : Paiement différé ? Échelonnement ? Mixte ?.....   | 43 |
| Carte de crédit et carte de grand magasin : quelles différences observées ? Constat d'analyse.....                         | 47 |
| Ouverture de crédit et gestion budgétaire.....   | 48 |
| Comment se passent les remboursements ? Constat d'analyse.....   | 50 |
| Circonstances d'obtention des OC. Constat d'analyse.....   | 51 |
| Montant de la réserve et revenu en classes .....   | 52 |
| Usage des OC... et solutions de remplacement.....  | 55 |
| Diminution de montant ou clôture d'OC. Constat d'analyse.....  | 56 |
| Conclusions.....   | 57 |
| Recommandations.....   | 57 |
| Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables » ?..... | 59 |
| Introduction.....  | 59 |
| Analyse contextuelle.....  | 60 |
| Analyse quantitative et qualitative des publicités ou pratiques commerciales.....  | 62 |
| Conclusions et recommandations.....  | 64 |
| Résumé.....  | 68 |
| Conclusions.....   | 69 |
| L'épargne.....   | 71 |
| Contexte législatif et politique .....   | 71 |
| En Europe.....   | 71 |
| En Belgique.....   | 71 |
| Etat des lieux.....  | 72 |
| Indicateurs.....   | 72 |
| Accessibilité.....   | 72 |
| Difficultés d'usage .....  | 73 |
| Résumé.....  | 74 |
| Conclusions.....   | 74 |
| Les assurances.....  | 75 |
| Introduction.....  | 75 |
| Assurance soins de santé et hospitalisation.....   | 75 |
| Contexte législatif et politique .....   | 75 |
| En Belgique.....   | 75 |
| Etat des lieux.....  | 76 |
| L'assurance obligatoire.....   | 76 |
| L'assurance complémentaire.....  | 77 |
| L'assurance hospitalisation.....   | 77 |
| Indicateurs.....   | 77 |
| Taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire.....   | 77 |
| Niveau des dépenses pour les soins non remboursés.....   | 78 |
| Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé...78                                 | 78 |
| Plaintes relative à l'assurance hospitalisation.....   | 78 |
| Dettes de soins de santé et surendettement.....  | 78 |

|  |    |
|--|----|
| Résumé.....  | 79 |
| Conclusions.....                                     | 79 |
| Assurance incendie.....                              | 79 |
| Contexte législatif et politique .....               | 79 |
| En Belgique.....                                     | 79 |
| État des lieux.....                                  | 80 |
| Indicateurs.....                                     | 80 |
| Taux de souscription d'une assurance incendie.....   | 80 |
| Difficultés d'usage.....                             | 80 |
| Résumé.....  | 81 |
| Conclusions.....                                     | 81 |
| Responsabilité civile – familiale et automobile..... | 81 |
| Contexte législatif et politique .....               | 81 |
| En Belgique.....                                     | 81 |
| État des lieux.....                                  | 82 |
| RC familiale.....                                    | 82 |
| RC automobile.....                                   | 82 |
| Indicateurs.....                                     | 83 |
| RC familiale.....                                    | 83 |
| Phénomène de non-assurance en RC automobile.....     | 83 |
| Interventions du Bureau de tarification.....         | 84 |
| Le droit à l'assurance RC.....                       | 84 |
| Résumé.....  | 84 |
| Conclusions.....                                     | 85 |
| Conclusions générales.....                           | 86 |

## Synthèse

Depuis de nombreuses années, la société belge n'a cessé de se « financiariser » : les produits et services financiers (services bancaires de base, crédit à la consommation, épargne et assurance) deviennent de plus en plus omniprésents et presque ou totalement incontournables pour accomplir des actes essentiels de la vie quotidienne.

De nombreux indicateurs recensés dans cette étude montrent que ce mouvement s'est confirmé au cours des dernières années, comme par exemple :

- accroissement de 3 % par an de 2005 à 2009 du nombre moyen de comptes à vue par personne,
- accroissement de 3,59 % par an de 2004 à 2010 du nombre de contrat de crédit à la consommation,
- accroissement de 2,08 % par an de 2004 à 2010 du nombre d'emprunteurs en matière de crédit à la consommation,
- accroissement de 0,11 % par an de 2000 à 2009 du nombre de comptes d'épargne par habitant,
- accroissement de 10,1% par an de 2000 à 2009 de l'encours moyen par habitant sur les comptes d'épargne,
- accroissement de 37,9% en 2001 à 49,7% en 2007 du pourcentage de personnes dotées d'une assurance soins de santé fournie par un assureur privé.

Parallèlement, une poche d'exclusion financière se renforce, celle-ci se définissant comme un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.

Ici aussi les indicateurs collectés ne laissent aucun doute sur l'intensification du phénomène au cours des dernières années, comme par exemple :

- presque 95.000 personnes appartiennent à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, sans tenir compte des difficultés d'usage,
- 356.611 personnes, soit 4,13 % de la population majeure en Belgique, avaient en 2009 au moins un crédit en défaut de paiement,
- 17 % d'entre elles, soit 61.115 personnes, étaient en règlement collectif de dette.
- accroissement de 2,33 % par an de 2007 à 2010 du nombre de crédits défaillants,
- accroissement de 2,53 % 2007 à 2010 du nombre d'emprunteurs défaillants,
- accroissement de 10,74 % par an de 2006 à 2010 du nombre de personnes en règlement collectif de dette avec au moins un contrat de crédit en cours,
- le taux de non couverture par l'assurance soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 % et des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,4% des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2009 pour un montant moyen de 550,04 €,
- le taux de non souscription d'une assurance incendie est de 4 %.

Parallèlement à cet accroissement quantitatif de l'exclusion financière, on assiste également au renforcement de l'intensité de celle-ci : elle est en effet relative et dépendante du niveau moyen de financiarisation de la société dans laquelle s'inscrit en sorte qu'elle d'autant plus stigmatisante que,

précisément, cette financiarisation progresse.

Face à ce constat inquiétant, il importe de renforcer les politiques publiques qui visent à lutter contre l'exclusion financière. La présente étude contient un certain nombre de conclusions à cet égard.

### Les services bancaires de base

| Résumé   | Conclusions   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le nombre moyen de comptes à vue par personne augmente (+3 % par an de 2005 à 2009).</li> <li>2. Le nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base augmente (+ 42 % par an de 2007 à 2009).</li> <li>3. Le nombre total de services bancaires de base varie peu (de l'ordre de 9000 comptes de 2007 à 2009).</li> <li>4. Le nombre de plaintes relatives au service bancaire de base est négligeable.</li> <li>5. Presque 95 000 personnes appartiennent à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, sans tenir compte des difficultés d'usage.</li> <li>6. Les trois plus importants motifs évoqués sont le coût trop élevé (30 %), le refus de la banque (62 %) et l'absence de besoin d'un compte (72 %).</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il semble subsister en Belgique une poche d'exclusion bancaire qui concerne pratiquement un pour cent de la population.</li> <li>2. Cette exclusion est d'autant plus stigmatisante que les exclus sont proportionnellement peu nombreux, d'une part, et que la bancarisation moyenne du reste de la société continue de progresser, d'autre part.</li> <li>3. L'explication d'un refus de la banque d'ouvrir un compte bancaire pour deux tiers des exclus laisse perplexe, d'autant qu'une proportion à peu près identique déclare que le non usage d'un compte procède d'un choix de leur part.</li> <li>4. Les motifs invoqués mériteraient d'être approfondis pour vérifier si les banques respectent bien la loi sur le service bancaire de base dans la pratique, d'une part, et, d'autre part, pour identifier quelles mesures seraient les mieux adaptées pour combattre cette exclusion.</li> </ol> |

### Le crédit à la consommation

| Résumé  | Conclusions  |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le recours au crédit à la consommation augmente en Belgique : entre 2004 et 2010, le nombre de contrats a connu une augmentation annuelle moyenne de 3,59 % et le nombre d'emprunteurs de 2,08 %.</li> <li>2. Ce recours accru au crédit s'est accompagné depuis 2008 d'une augmentation des défaillances : entre 2007 et 2010, le nombre de crédits défaillants a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,33 % et le</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 <i>ad hoc</i> de la capacité de remboursement des demandeurs sera mise en œuvre par le prêteur ;</li> </ul> </li> </ol> |

|   |   |
|---|---|
| <p>nombre d'emprunteurs défaillants de 2,53 %.</p> <p>3. Dans cette augmentation générale tant du recours au crédit à la consommation que des défaillances, les ouvertures de crédit ont connu un accroissement encore plus important : la part de celles-ci dans le nombre total de contrats de crédit à la consommation est passée de 45,2 % à 46,1 % entre 2004 et 2010 et leur part dans le nombre total des défaillances est passé de 44,5 % à 45,3 % entre 2007 et 2010 (cet accroissement se constate depuis 2003).</p> <p>4. En 2009, 356 611 personnes, soit 4,13 % de la population majeure en Belgique, avaient au moins un crédit en défaut de paiement : 17 % d'entre elles, soit 61.115 personnes, étaient en règlement collectif de dette.</p> <p>5. Le nombre de personnes en règlement collectif de dette avec au moins un contrat de crédit en cours a connu une augmentation annuelle moyenne de 10,74 % de 2006 à 2010.</p> <p>6. Dans l'étude des difficultés rencontrées par les ménages à revenus modestes en matière d'ouverture de crédit, on constate que le devoir de conseil n'est pas exercé dans les grandes surfaces.</p> <p>7. Tant les montants des ouvertures de crédit accordées que la possibilité offerte de disposer de plus d'une ouverture de crédit entraînent des montants d'endettement importants au vu des revenus mensuels des personnes concernées, susceptibles de mener à du surendettement.</p> <p>8. La souplesse dans l'usage de l'ouverture de crédit (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</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> </ul> <p>2. 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-Quiévrain<sup>1</sup>.</p> <p>3. Un avertissement devrait être placé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sur toutes les publicités liées aux ouvertures de crédit, que celles-ci fassent ou non référence au coût du crédit ;</li> <li>sur toutes les communications liées aux ouvertures de crédit sur les sites Internet de prestataires de crédit, même dans le cas où la communication prend la forme d'une information. Dans ce cas, l'avertissement devra apparaître dès la première page Internet faisant référence à l'ouverture de crédit ;</li> <li>qui mentionnera un exemple concret du coût du crédit et du risque lié au non-paiement sous une formulation imposée pour éviter toute interprétation ;</li> <li>qui aura une dimension (ou une durée)</li> </ul> |
|---|---|

<sup>1</sup> 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.

|  |   |
|--|---|
| <p>terme.</p> <p>9. Les publicités liées aux ouvertures de crédit ne permettent pas de prendre la mesure des coûts et des risques qui y sont liés.</p> <p>10. Le lien entre l'octroi d'une ouverture de crédit et l'acquisition d'un bien ou d'un service précis est trompeur dans la mesure où la nature même d'une ouverture de crédit est de ne pas être liée à un acte d'achat particulier.</p>  | <p>fixée par le législateur et plus grande que celle prévue actuellement. Nous recommandons de se baser sur les mentions telles que celles qui doivent être visibles sur les paquets de cigarettes actuellement.</p> <p>4. Il convient d'interdire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de lier une ouverture de crédit à l'achat d'un produit ou d'un service particulier, et ce, de manière directe ou indirecte, que ce soit au moyen de phrases ou d'illustrations (fonds visuels représentant une TV, une plage de cocotiers...), tout comme il existe déjà actuellement l'interdiction de faire référence à l'argent liquide ;</li> <li>de mentionner l'ouverture de crédit sur toute publicité ne la concernant pas directement ;</li> <li>d'offrir des ouvertures de crédit dans les magasins, grandes surfaces.</li> </ul> <p>5. Nous recommandons de mener des campagnes de prévention sur les risques liés aux ouvertures de crédit en combinant message-choc et contenu plus explicite.</p> |
| <b>L'épargne</b>   |   |
| <p>Résumé</p> <p>1. Le nombre de comptes d'épargne par habitant a augmenté de 0,11 % par an de 2000 à 2009.</p> <p>2. L'encours moyen par habitant sur ces comptes d'épargne a augmenté de 10,1% entre 2000 et 2009.</p> <p>3. Aucune information ne permet de considérer ni qu'une partie de la population serait exclue de l'accès ou de l'usage de cet outil d'épargne, ni que, à l'inverse, celui-ci est répandu dans toutes les couches de la population.</p> | <p>Conclusions</p> <p>1. Vu l'accroissement du recours au crédit et des défaillances de remboursement, il est probable que l'usage de l'épargne ne soit pas généralisé dans toutes les couches de la population mais aucune donnée ne permet à ce jour d'objectiver cette réalité.</p> <p>2. Les mesures annoncées dans la déclaration gouvernementale de décembre 2011 visant à fournir plus de transparence dans la possession des comptes d'épargne en Belgique devraient permettre à l'avenir d'être mieux documentés sur ce sujet.</p>   |
| <b>L'assurance soins de santé et hospitalisation</b>   |   |
| <p>Résumé</p> <p>1. Le taux de non couverture par l'assurance</p>  | <p>Conclusions</p> <p>1. Les questions d'accessibilité de</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 %.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Le niveau des dépenses pour les soins non-remboursés s'est élevé à 586 € en 2007, ce qui est élevé en comparaison avec les pays voisins.</li> <li>3. Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé est passé de 37,9% en 2001 à 49,7% en 2007.</li> <li>4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,4% des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2009 pour un montant moyen de 550,04 €.</li> </ol> | <p>l'assurance obligatoire en matière de soins de santé, celle de sa qualité et de son efficacité sont des questions qui, si elles se trouvent au cœur même de la thématique de l'inclusion sociale, ne s'en trouvent pas moins à la périphérie de la thématique de l'inclusion financière. Des frais importants ne sont en effet pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance privée.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Une moitié de la population est privée d'une telle assurance et est dès lors confrontée au risque lié au paiement des soins non couverts par l'assurance obligatoire, soit 586 € en 2007.</li> <li>3. Une majorité de personnes surendettées en Wallonie n'est pas en capacité de rembourser ces soins.</li> <li>4. Tant la hausse des primes d'assurance que celle des soins médicaux sont des sources de difficultés croissantes d'accès et d'usage des assurances hospitalisation. Le coût sociétal d'un recul en ces matière devrait être étudié avec soin afin d'éviter qu'à l'avenir ne se dégrade la quantité et la qualité des soins dont auraient besoin les citoyens. Il convient notamment de s'interroger sur l'élargissement de la couverture, par l'assurance obligatoire, des frais les plus souvent associés à une hospitalisation.</li> </ol> |
| <b>L'assurance incendie</b>   |  |
| <b>Résumé</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le taux de non souscription d'une assurance incendie est de 4 %.</li> <li>2. Une difficulté d'usage consiste dans la sous-assurance, mis à jour au moment d'un sinistre.</li> </ol>   | <b>Conclusions</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La question doit être posée de savoir si la couverture d'un risque qui concerne actuellement 96 % des habitations ne doit pas être généralisée pour que l'ensemble des habitations soient assurées.</li> <li>2. L'étendue de la couverture mérite aussi d'être améliorée pour que l'assurance soit adaptée au mieux à la valeur réelle du bien.</li> </ol>  |
| <b>L'assurance responsabilité civile – familiale et automobile</b>  |  |

| Résumé   | Conclusions   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficulté particulière.</li> <li>2. Entre 2002 et 2010, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » a été réduit.</li> <li>3. Cette réduction s'explique au moins en partie par l'instauration du Bureau de Tarification qui fixe la prime et les conditions d'assurances des conducteurs qui ne trouvent pas ou plus d'assurance R.C. automobile sur le marché ou n'en trouvent qu'à des prix très élevés.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La question que soulève la mission du Bureau de tarification, à savoir de garantir l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques commerciales et de marketing des compagnies d'assurances ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière pour le plus grand nombre, d'une assurance RC.</li> <li>2. Force est de constater qu'en matière d'inclusion sociale, le maintien d'une mobilité adaptée à l'environnement est un élément important d'intégration. Cette mobilité est souvent indispensable pour accéder ou garder un emploi, <i>a fortiori</i> en zones rurales ou semi-urbaines, lorsque les transports publics n'offrent que des prestations limitées.</li> <li>3. L'obligation d'assurance RC est somme toute une excellente mesure dans le sens où, sans elle, les risques tant humains que financiers sont extrêmement élevés et peuvent conduire à une dégradation très sérieuse de la situation du « non assuré ». Toutefois, pour compléter le dispositif en place, il nous semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situation « hors assurances » dues uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, <i>in fine</i>, moins coûteux.</li> <li>4. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre potentiel de personnes concernées.</li> </ol> |

## L'inclusion financière

### **Définition<sup>2</sup>**

**L'exclusion financière fait référence à un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.**

De plus, il est généralement admis que l'exclusion financière ne constitue qu'une facette de l'exclusion sociale, phénomène plus large affectant certains groupes qui n'ont pas accès à des services de qualité essentiels comme l'emploi, le logement, l'éducation ou les soins de santé.

### **Difficultés d'accéder à des produits et services financiers adaptés...**

Outre le fait que l'utilisation de services financiers fait de plus en plus partie de la vie normale, la manière d'y accéder et de les utiliser pose des exigences de plus en plus strictes d'un point de vue géographique, technique, culturel, éducationnel, en matière de garantie ou à cause de critères liés à l'analyse du risque. Cela entraîne toute une série de difficultés d'accès et d'utilisation profondément ancrées dans la structure du marché de chaque pays.

Les produits financiers sont considérés comme « adaptés » lorsque leur offre, leur structure et leurs coûts ne posent pas de difficultés d'accès et/ou d'utilisation au client. Ces difficultés sont provoquées simultanément par les caractéristiques des produits et par la manière dont ils sont vendus (côté offre) ainsi que par la situation et la capacité financière du client (côté demande). L'analyse de chaque structure (côté offre et côté demande) peut, pour chaque pays, mettre en lumière la manière dont l'offre rencontre la demande ainsi que son degré d'adaptation.

### **.... proposés par les « prestataires de services financiers classiques »**

Une grande part de l'exclusion semble résulter de l'incapacité des prestataires de services commerciaux, que nous qualifierons ci-après de « classiques », de proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société. Les « prestataires de services financiers classiques » peuvent se définir comme étant des fournisseurs de services financiers non stigmatisants par rapport à la référence nationale et vont à l'encontre de prestataires qui réserveraient leurs services à une population spécifique.

### **... ce qui entraîne l'exclusion financière et renforce le risque d'exclusion sociale**

L'exclusion financière est en étroite corrélation avec l'exclusion sociale : si cette dernière mène pratiquement automatiquement à la première, l'exclusion financière fait partie d'un processus qui renforce le risque d'être confronté à l'exclusion sociale. Être objectivement exclu ou avoir le sentiment subjectif d'être exclu peut entraîner ou être renforcé par des difficultés d'accès ou d'utilisation des services financiers.

---

<sup>2</sup> Extrait d'un rapport publié dans le cadre d'un projet européen dirigé par le Réseau Financement Alternatif, mars 2008, *Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière VC/2006/0183*, Commission européenne , Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances Unité E2 , Bruxelles.  
<http://www.fininc.eu/connaissances-et-donnees/papers-reports/final-report-and-executive-summary.fr.43.html>

L'inclusion financière parfaite pourrait, par conséquent, se décrire comme étant la capacité d'accéder aux et d'utiliser les services financiers adaptés proposés par les prestataires de services financiers de base. Cependant, il peut exister un « second meilleur choix » adéquat consistant à acquérir des services adaptés proposés par des fournisseurs « alternatifs » se conformant aux règles et réglementations et qui n'exploitent pas les personnes à bas revenus. Pour le moins, un prestataire de services réputé « social » peut donner une image suffisamment sécurisante/positive pour permettre aux personnes exclues d'essayer une fois encore des services financiers qui pourraient ensuite constituer le premier pas vers l'inclusion financière auprès de prestataires de services financiers classiques.

## ***Objectif***

Le présent rapport a pour objectif de compiler les données disponibles (statistiques, enquêtes, rapports annuels, études ponctuelles) permettant de documenter la situation belge en matière d'inclusion financière, telle que nous l'avons définie au paragraphe précédent.

L'approche choisie consistera en une présentation synthétique des données, qui, lorsque cela sera possible, seront présentées sous la forme d'indicateurs. Dans la mesure du possible, notre objectif est de pouvoir, année après année, tout à la fois mettre à jour ces indicateurs et en développer de nouveaux qui seraient complémentaires ou plus performants, afin de pouvoir donner une image toujours plus précise de l'inclusion financière et des difficultés qu'il serait utile de résoudre.

## ***Méthodologie***

La collecte de données est organisée afin de documenter les quatre principales familles de services financiers, à savoir respectivement : le compte bancaire, le crédit, l'épargne et l'assurance.

La principale difficulté qui attend le chercheur dans ce type d'approche est l'absence de données documentant précisément le phénomène étudié. Dans ce cas, il est alors parfois possible de documenter non plus l'usage approprié d'un service financier mais simplement son niveau d'usage. Parfois encore, il sera possible de documenter de manière plus qualitative cette fois les usages problématiques, que ce soit par les plaintes déposées auprès de l'ombudsman (le Service de médiation Banques - Crédit - Placements), ou par les témoignages de praticiens (protection du consommateur, médiateur de dettes).

## Les services bancaires de base

### Contexte législatif et politique

L'accès aux services bancaires (en particulier, les transactions bancaires) est considéré comme un besoin universel dans la plupart des sociétés développées et informatisées, ou est en passe de le devenir dans toutes les régions de l'UE.

Le défaut d'accès ou d'utilisation de ces services financiers entraîne effectivement la détérioration de l'inclusion sociale parce que :

- il s'agit des services financiers les plus populaires/généralisés, leur absence est stigmatisante ;
- c'est la clé de l'accès à d'autres services financiers (crédit/épargne), leur absence déstabilise l'accès au marché et favorise le développement de prestations inéquitables, augmentant par conséquent le risque de paupérisation ;
- ils deviennent de plus en plus inaccessibles et de plus en plus chers pour les personnes qui ne payent qu'en espèces, leur absence augmente les risques de vol et de paupérisation ;
- ils nécessitent des procédures longues et ennuyeuses, leur absence renforce l'exclusion.

Les types de transactions susceptibles d'être liées à un compte sont :

- la perception (électronique) de paiements réguliers de fonds comme le salaire, la pension ou l'assistance sociale ;
- la conversion de chèques ou de bons à valoir en espèces ;
- le stockage d'argent en toute sécurité jusqu'à son retrait ;
- le paiement de biens et services autres qu'en espèces ;
- le paiement de factures par voie électronique ;
- les transferts de fonds.<sup>3</sup>

### En Europe

Près de trente millions d'Européens adultes n'ont pas accès à ce service bancaire minimum ce qui rend leur vie quotidienne plus compliquée et plus chère. Sans compte bancaire, régler une facture, obtenir un emploi, recevoir son salaire ou des aides, envoyer de l'argent, acheter des produits et des services est un vrai calvaire.

Près de sept millions d'entre eux se sont vu refuser l'ouverture d'un tel compte : pour absence de preuve de revenu, de pièce d'identité, pour non-traçabilité des encours ou encore à cause d'une évaluation des risques négative. Il s'agit de personnes à faible revenu, d'étudiants ou de retraités qui résident temporairement dans un autre État membre que le leur et où les banques leur interdisent l'ouverture d'un compte.

Seuls cinq États membres - Belgique, Danemark, Finlande, France et Suède - ont pris des dispositions législatives pour favoriser la mise en place de tels comptes. L'Allemagne a préféré instaurer un code de conduite moins contraignant pour les banques mais au vu des résultats, elle envisage la voie législative.

En avril 2011, l'accès aux services bancaires de base a été identifié dans l'Acte pour le marché

<sup>3</sup> Offre de services financiers et prévention de l'exclusion financière, *op. cit.*, pp. 11-12.

unique comme une condition essentielle pour participer à la vie économique et sociale en Europe. La Commission annonçait dès lors son intention de proposer une initiative concernant l'accès à un compte de paiement de base, à un coût raisonnable, pour tout citoyen, quel que soit son lieu de résidence dans l'UE<sup>4</sup>.

Cependant, Michel Barnier, commissaire européen chargé du marché intérieur et des services, a annoncé le 22 juin 2011 que l'initiative législative en faveur d'un accès aux services bancaires de base était suspendue jusqu'à nouvel ordre. Le collège des commissaires a décidé d'opter pour une simple recommandation. La Commission européenne promet de revoir sa position si les États membres ne parviennent pas à appliquer la recommandation dans un an. Les associations de consommateurs et la société civile ont déploré le recul sur cette initiative clé qui marque un ralentissement dans la volonté politique européenne d'améliorer l'inclusion financière, et donc l'inclusion sociale.

La recommandation aux États membres a finalement été adoptée le 18 juillet 2011. Elle invite les États membres à garantir que les consommateurs qui résident légalement dans l'UE aient accès à un type de compte basique à des fins personnelles, à un « *coût raisonnable* ». Devrait être incluse la possibilité de recevoir, de déposer, de virer et de retirer des fonds et d'exécuter des prélèvements et des virements, d'avoir une carte de paiement mais pas la facilité de découvert. Chaque État membre est libre de déterminer le ou les prestataires qui devraient offrir ce produit sur son territoire et ce qu'est un « *coût raisonnable* », sur la base de critères tels que le revenu national, les frais moyens d'un compte de paiement.

La Commission encourage au niveau national des campagnes de sensibilisation du public sur l'existence des comptes de paiement de base, leurs conditions tarifaires, les procédures pour en ouvrir un et pour introduire une réclamation en cas de refus.

## En Belgique

### La loi du 24 mars 2003

Une étude réalisée en 2001 et 2002 a démontré qu'il existait à l'époque en Belgique un problème d'exclusion bancaire<sup>5</sup> qui touchait une population évaluée à plusieurs dizaines de milliers de personnes avec un seuil minimum de 40 000 personnes.<sup>6</sup>

À la suite de ce constat, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base (SBB) a été adoptée à l'unanimité.<sup>7</sup> Elle garantit à tout citoyen ayant sa résidence principale en Belgique le droit à l'ouverture d'un SBB dans la banque de son choix dès lors qu'il ne possède pas d'autre compte à vue ou de compte SBB et respecte quelques autres conditions.<sup>8</sup> Pour la somme forfaitaire maximale

<sup>4</sup> Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions.

<sup>5</sup> « Exclusion bancaire » est le terme utilisé pour désigner le processus par lequel une personne rencontre des difficultés d'accès et/ou d'usage dans ses pratiques bancaires et qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans notre société.

<sup>6</sup> Bernard Bayot, *Élaboration d'un service bancaire universel - 1<sup>ère</sup> partie : l'accès ou le maintien d'un compte bancaire*, Réseau Financement Alternatif, Namur, 2002.

<sup>7</sup> Moniteur belge, 15 mai 2003, 2<sup>e</sup> éd., page 26.402 ; voir aussi l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, Moniteur belge, 15 septembre 2003, 1<sup>ère</sup> édition, p. 45 858.

<sup>8</sup> La loi prévoyait alors que, pour pouvoir bénéficier d'un SBB, le demandeur ne devait pas posséder

de 13,19 € par an<sup>9</sup>, toutes les banques offrant des comptes à vue doivent donc également offrir un SBB, avec ou sans mise à disposition d'une carte de crédit, comprenant au minimum les services suivants : l'ouverture et la clôture d'un compte à vue, la mise à disposition (électronique ou non) des extraits de compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et des retraits au guichet (en nombre assez limité) ou par voie électronique lorsqu'une carte de débit est mise à disposition.

Pour que ce droit puisse s'appliquer, certaines conditions légales sont requises, à savoir :

- la preuve de l'identité ;
- la non-possession d'un compte de base ou d'un compte à vue au moment de la demande ;
- la non-possession de certains produits liés qui en interdirait l'accès (le Roi détermine par arrêté ces produits).

Par ailleurs, l'établissement de crédit peut refuser une demande ou résilier le service bancaire de base en cas d'escroquerie, d'abus de confiance, de banqueroute frauduleuse, de faux en écriture, de blanchiment de capitaux dans le chef du consommateur.

## La loi du 27 décembre 2005

Une autre difficulté relevée dans l'étude de 2002 était relative aux saisies et cessions. En vue d'assurer aux particuliers un minimum vital de rentrées financières, les articles 1409 et suivants du Code judiciaire définissent en effet une série de revenus qui sont protégés des saisies et cessions à concurrence d'un certain montant. Sont ainsi protégés les revenus perçus en exécution d'un contrat de travail, les revenus de remplacement, certaines pensions alimentaires et les prestations sociales telles que les allocations familiales ou les allocations au profit des personnes handicapées.

Malheureusement, cette protection disparaissait en cas de versement des sommes protégées sur un compte bancaire.<sup>10</sup> Un débiteur pouvait dès lors être saisi de la totalité de sa rémunération en cas de saisie-arrêt pratiquée par son créancier entre les mains de sa banque. Cette insuffisance de protection avait pour conséquence que les personnes qui craignaient une saisie sur leur compte bancaire retiraient l'argent au plus vite dès que celui-ci était versé sur leur compte pour éviter qu'il ne soit saisi, ou, pire encore, ces personnes n'utilisaient plus le compte en banque dont elles disposaient. Selon les services sociaux et les CPAS interrogés dans le cadre de l'étude d'évaluation de la loi de 2003, ce problème d'exclusion bancaire volontaire par crainte des saisies concernait plus de 6700 personnes fin 2005.<sup>11</sup>

Ce problème d'exclusion a été réglé par le biais de la loi du 27 décembre 2005 « portant des dispositions diverses », qui a abrogé la loi du 14 juin 2004. Il a été inséré directement dans le Code judiciaire un article 1411bis qui prévoit que : « les restrictions et exclusions prévues aux articles 1409, 1409bis et 1410 sont également d'application si les montants visés par ces articles sont crédités sur un compte à vue ouvert auprès d'un établissement de crédit visé à l'article 1er de la

---

- de compte titres, de fonds de placements, de produit d'assurances, de SICAV et de SICAF ;
- de crédit en cours auprès d'un établissement de crédit ;
- d'autres comptes (tel le compte épargne) dont le solde créditeur cumulé moyen annuel dépasse 2500 euros (les garanties locatives n'étant pas prises en considération pour la détermination du montant maximum).

Ces conditions ont été modifiées en 2007 (voir note de bas de page n°13).

<sup>9</sup> Montant indexé pour 2008.

<sup>10</sup> Par l'effet d'un mécanisme juridique appelé « la novation », les sommes versées en compte deviennent de simples créances d'un titulaire de compte à l'égard de sa banque, sans protection particulière.

<sup>11</sup> Lise Disneur, Françoise Radermacher et Bernard Bayot, *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base*, Réseau Financement Alternatif, Namur, 2006.

loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit »<sup>12</sup>. Ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007<sup>13</sup>.

## La loi du 1<sup>er</sup> avril 2007

L'évaluation de la loi réalisée deux ans après son entrée en vigueur a permis de mettre en évidence que le nombre d'exclus bancaires avait été divisé par quatre entre fin 2001 et fin 2005, passant de 40 000 à 10 000 et que le nombre de CPAS et de services sociaux ayant eu à connaître des situations d'exclusion bancaire avait largement diminué par rapport à 2001.<sup>14</sup> Cette étude a également mis en lumière le double rôle joué par la loi sur le service bancaire de base : curatif, d'une part, par l'ouverture des comptes SBB à proprement parler et préventif, d'autre part, lorsque les banques acceptent plus facilement l'ouverture d'un compte « classique » ou élaborent des produits spécifiques à destination de certains publics précarisés<sup>15</sup>.

Une série de difficultés d'application de la loi sur le SBB étaient toutefois apparues et certaines catégories de personnes s'étaient révélées comme étant en difficulté pour maintenir, ouvrir ou utiliser un compte (personnes surendettées, étrangères ou en difficulté face à l'automatisation des banques).

Afin de résoudre certaines de ces difficultés, une loi modifiant la loi de 2003 et son arrêté d'exécution a alors été adoptée le 1<sup>er</sup> avril 2007, modalisant les mesures suivantes :

- L'élargissement des conditions d'octroi du service bancaire de base<sup>16</sup>,
- La précision dans la loi que la décision d'admissibilité d'une procédure en règlement collectif de dettes ne peut justifier un refus ou une clôture de compte SBB,
- Le maintien dans la loi de la disposition relative à la création d'un fonds de compensation<sup>17</sup> - dont l'objectif est de permettre une compensation financière entre les banques qui fournissent des services bancaires de base et les banques qui rechignent à délivrer de tels services – et la précision que cette création ne peut avoir lieu qu'après une évaluation réalisée au plus tôt en 2008.
- L'obligation pour les établissements de crédit de livrer tous les 6 mois un rapport sur le nombre de comptes ouverts, les refus et les motivations de ces refus au Service de médiation Banques-Crédit-Placements.<sup>18</sup>

<sup>12</sup> M.B. 30-12-2005.

<sup>13</sup> Voir arrêté royal du 4 juillet 2006 portant exécution de l'article 1411bis, § 2 et § 3, du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 4 à 8 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses, M.B. 14-07-2006.

<sup>14</sup> Lise Disneur, Françoise Radermacher et Bernard Bayot, *Évaluation de la loi du 24 mars 2003 instaurant le service bancaire de base*, *op.cit.*

<sup>15</sup> Tels que les comptes sociaux proposés par Dexia à destination des personnes émargeant au CPAS.

<sup>16</sup> Le bénéficiaire d'un service bancaire peut désormais avoir aussi bien un crédit à la consommation qu'un compte d'épargne, pourvu que le montant cumulé de ces deux produits soit inférieur à 6000 euros.

<sup>17</sup> Les cotisations des banques pour financer ce fonds sont fixées selon un ratio calculé en fonction du nombre de services bancaires de base délivrés par les banques d'une part, et de leur taille sur le marché d'autre part. Le fonds a vocation à assurer la viabilité du service bancaire de base en répartissant son coût entre tous les opérateurs concernés.

<sup>18</sup> Loi du 1<sup>er</sup> avril 2007 modifiant la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B. 24-04-2007 et Arrêté royal du 1<sup>er</sup> avril 2007 modifiant l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base, M.B. 24-04-2007.

## La compensation

Si le problème des saisies a été réglé à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2007, une ombre subsistait néanmoins au tableau, car un type de créancier pouvait encore contourner ces nouvelles règles de protection des revenus insaisissables : l'établissement de crédit auprès duquel est ouvert le compte en banque sur lequel les revenus sont versés.

En effet, ce dernier prévoyait couramment, dans ses conditions générales, que le client renonce à invoquer la protection de ses revenus insaisissables versés sur le compte à l'égard de la banque, et que ceux-ci puissent dès lors être compensés<sup>19</sup> avec toute somme qu'il devrait à cette dernière (sommes dues pour un emprunt en cours...).<sup>20</sup>

Les établissements bancaires faisant largement usage de ce type de clauses, la crainte de compensation entre les revenus protégés par le Code judiciaire versés sur le compte et les sommes dues à l'établissement de crédit demeurait justifiée et continuait à engendrer un phénomène d'exclusion bancaire volontaire.

En juillet 2007 toutefois, Test-Achats a obtenu gain de cause devant la Cour d'appel de Liège, dans un litige qui opposait l'organisation des consommateurs à la banque Dexia. L'affaire concernait le règlement général des opérations de Dexia, où la formulation de certaines clauses était estimée contraire aux bonnes pratiques commerciales. Parmi les clauses abusives, celle qui prévoit l'unicité des comptes et qui autorisait la banque à compenser une perte sur un compte bancaire au moyen d'un autre compte du client, créiteur celui-là. L'arrêt de la Cour d'appel estime que Dexia prévoyait cette unicité de façon trop générale, sans déterminer à quels comptes elle s'appliquait. Or, on ne peut pas compenser un compte pour prêt hypothécaire avec un compte d'épargne par exemple.

En 2008, le Collège de médiation Banques - Crédit – Placements a établi le principe selon lequel une compensation opérée par une banque entre la créance envers un client et un montant protégé par la loi pendant la période de protection n'était pas légale. Le Collège a assimilé la compensation à une saisie et l'a rendue donc impossible pendant la période prévue de 30 jours.

En 2010, le Collège a été saisi d'un cas où une banque a cru pouvoir contourner le problème sur la base de ses conditions générales qui prévoient qu'elle peut bloquer un compte pour raison légitime. Ainsi, quand un client endetté vis-à-vis de la banque recevait un montant protégé par la loi sur son compte, la banque bloquait le compte sur la base de ses conditions générales, considérant l'endettement comme un motif légitime de blocage, et le débloquait à nouveau plus de 30 jours plus tard, à l'issue de la période d'insaisissabilité, afin d'opérer la compensation avec le montant qui n'était de facto plus protégé. Le Collège a considéré qu'il s'agissait d'un contournement pur et simple de la législation et que cette pratique n'était pas permise.

## Les étrangers

Des problèmes d'accès ont été constatés qui sont liés aux difficultés que peuvent rencontrer des étrangers lorsqu'ils s'installent en Belgique, quant à la fourniture de la preuve de leur identité. En effet, de nombreux pays n'ont pas, comme en Belgique, une tradition longue de la carte d'identité. À titre d'exemple : le Royaume-Uni, l'Irlande, les Pays-Bas n'ont pas d'équivalent à notre carte d'identité.

<sup>19</sup> La compensation est le mécanisme légal par lequel deux dettes réciproques existant entre les mêmes personnes s'éteignent à concurrence du montant le plus faible. Exemple : A doit 15 euros à B et B doit 10 euros à A, par le mécanisme de la compensation, une seule dette subsiste et A doit désormais 5 euros à B.

<sup>20</sup> L'article 1289 du Code civil prohibe la compensation légale pour les sommes déclarées insaisissables, mais il est possible de renoncer contractuellement au bénéfice de cette protection.

Quels sont les documents d'identification nécessaires pour avoir accès au service bancaire de base ? La Commission Bancaire, Financière et des Assurances (CBFA) a confirmé que la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent n'énumère pas de critères auxquels doivent satisfaire les documents d'identification pour pouvoir être pris en considération. La CBFA signale par ailleurs que son règlement<sup>21</sup> n'exige pas qu'un document délivré par une autorité belge soit accompagné d'un passeport étranger. Le Collège de médiation conclut que la banque ne peut pas refuser d'accorder un service bancaire de base à une personne qui est seulement en mesure de produire une attestation d'immatriculation.

## État des lieux

Le contexte belge garantit donc l'accès à un service bancaire de base. La législation mise en place a par ailleurs défini de manière précise les prestations minimales fournies dans ce cadre et en limite le coût maximum annuel. Cela veut-il dire qu'il n'existe plus de problème d'accès, en dehors de ceux relatifs à la preuve d'identité ?

L'ergonomie, la mise à disposition du compte bancaire est sans doute perfectible pour certains usagers : lorsque le consommateur n'a pas de connaissances suffisantes d'une des langues nationales, ou qu'il rencontre un problème d'illettrisme. La proximité géographique d'une agence ou l'accessibilité d'une agence (aménagement de rampe d'accès, horaire...) peut également poser des problèmes à certains usagers dont la mobilité est réduite. Ces inconvénients sont partiellement compensés par les applications « on-line » et la gestion à distance qu'elles permettent, pour autant que le consommateur y accède (risque lié en cas de fracture numérique).

En tout état de cause, le contexte belge semble favorable à un haut niveau de bancarisation de la population.

## Indicateurs

Les indicateurs repris ci-dessous sont indirects et ne documentent pas directement le phénomène d'accessibilité. Toutefois, la présence matérielle d'agences, sur le territoire nous semble un élément garantissant une accessibilité large, puisque, contrairement à une interface internet, elle permet une certaine capacité d'adaptation, de souplesse relationnelle. L'existence de zones géographiques qui seraient non desservies (zone rurale, zone économiquement défavorisée — rurale ou citadine) impacte en tout cas directement cette dernière, et il semble indispensable d'éviter que de telles zones se mettent en place en Belgique. Pour ce faire, il serait utile de disposer d'une cartographie des agences et distributeurs, nous plaidons d'ailleurs en faveur d'une mise en œuvre d'un tel outil. Ce dernier, en effet, pourrait être développé par le secteur de manière assez simple.

Les informations disponibles ne sont pas aussi détaillées, la répartition des agences bancaires est fournie au niveau des provinces<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Règlement de la Commission bancaire, financière et des assurances du 27 juillet 2004 relatif à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, approuvé par arrêté royal du 8 octobre 2004, *Moniteur Belge* du 22 novembre 2004.

Voir aussi Circulaire CBFA\_2010\_09 du 6 avril 2010 sur les devoirs de vigilance à l'égard de la clientèle, la prévention de l'utilisation du système financier aux fins du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme, et la prévention du financement de la prolifération des armes de destruction massive.

<sup>22</sup> Febelfin, *Vade-mecum 2009*, p. XX, point 3.3.2 Répartition géographique d'agences.

## Nombre d'agences par province et nombre moyen de résidents<sup>23</sup> par agence selon la province

(données fin 2009)

| Région/Province                 | Nombre d'agences<br>(a) | Nombre de résidents<br>(b) | Nombre moyen de<br>résidents par agence<br>(b)/(a) |
|---------------------------------|-------------------------|----------------------------|--|
| La Région de Bruxelles-Capitale | 527                     | 1 089 538                  | 2 067,43   |
| La Région flamande              |                         |                            |  |
| - Anvers                        | 1350                    | 1 744 862                  | 1292,49  |
| - Brabant flamand               | 827                     | 1 076 924                  | 1302,21  |
| - Flandre occidentale           | 1313                    | 1 159 366                  | 882,99   |
| - Flandre orientale             | 1437                    | 1 432 326                  | 996,75   |
| - Limbourg                      | 602                     | 838 505                    | 1392,87  |
| La Région wallonne              |                         |                            |  |
| - Brabant wallon                | 199                     | 379 515                    | 1907,11  |
| - Hainaut                       | 711                     | 1 309 880                  | 1842,31  |
| - Liège                         | 551                     | 1 067 685                  | 1937,72  |
| - Luxembourg                    | 193                     | 269 023                    | 1393,90  |
| - Namur                         | 267                     | 472 281                    | 1768,84  |

Sources : Febelfin et Statbel, calculs RFA

Si nous considérons 2009 comme année de référence pour des comparaisons futures, des mouvements importants dans le nombre moyen de résidents par agence pourront servir de signal à une vigilance accrue quant à la suffisance de la présence bancaire au sein d'une province (ceci, en l'absence de cartographie précise, ne pourra malheureusement pas tenir compte des disparités pouvant exister au sein des provinces).

Ce n'est qu'en région bruxelloise que la population moyenne par agence dépasse 2000 personnes. Nous considérerons qu'au-delà de ce nombre, *a fortiori* quand il ne s'agit pas de province densément peuplée, un risque de difficulté d'accès à une agence pourrait être observé.

## Nombre de comptes à vue et nombre moyen de comptes à vue en Belgique<sup>24</sup>

| Année | Nombre de comptes à | Population <sup>25</sup> (b) | (a)/(b) |
|-------|---------------------|------------------------------|---------|
|-------|---------------------|------------------------------|---------|

<sup>23</sup> <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/residence/superdense/>

<sup>24</sup> <http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/population/structure/agesex/popbel/>

| vue (a) |            |            |       |
|---------|------------|------------|-------|
| 2005    | 13 197 000 | 10 445 854 | 1,263 |
| 2008    | 15 119 000 | 10 666 866 | 1,417 |
| 2009    | 15 833 000 | 10 753 080 | 1,472 |

Sources : Febelfin et Statbel, calculs RFA

Depuis 2005, le nombre de comptes à vue augmente plus vite que la population. Ces données n'apportent pas en soi d'information quant à la répartition entre ceux qui n'en disposent pas et ceux qui disposent de plusieurs comptes. Le fait que le taux va croissant n'envoie toutefois pas directement une information qui pourrait se révéler alarmante, lorsque l'on se place dans une optique d'accessibilité des services bancaires.

## Nombre de services bancaires de base (SBB) ouverts

### Service bancaire de base – Statistiques

|   | 2007 | 2008 | 2009 | 2010***        |
|---|------|------|------|----------------|
| Nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base | 7    | 12   | 16   | Non disponible |
| Nombre de services bancaires de base ouverts                      | 1855 | 1085 | 1228 | Non disponible |
| Nombre total de services bancaires de base existants              | 9861 | 8472 | 9089 | Non disponible |
| Nombre d'ouvertures de services bancaires de base refusées (*)    | 290  | 164  | 82   | Non disponible |
| Nombre de fermetures de services bancaires de base (**)           | 2186 | 1276 | 801  | Non disponible |

Sources : Service de médiation Banques - Crédit - Placements

(\*) La plupart des refus d'ouverture sont motivés par le fait que le requérant est déjà titulaire d'un compte à vue.

(\*\*) Le principal motif de résiliation est le fait que le titulaire l'a demandé lui-même.

(\*\*\*) Les données collectées en 2010 auprès des banques se sont révélées non consistantes. Ce problème semble lié à des erreurs dans les données fournies par les institutions bancaires. Pour cette raison, donc, l'Ombudsman a choisi de ne pas les rendre publiques. L'Ombudsman nous assure que les choses rentreront dans l'ordre pour les données 2011 et suivantes.

Les données disponibles font apparaître :

- Un nombre croissant de banques ayant mis en œuvre le SBB entre 2007 et 2009. Doit-on ou non se réjouir d'une telle évolution, à l'aune de la qualité de l'inclusion financière ? D'une part, cette évolution illustre l'atteinte d'un des objectifs du législateur, à savoir éviter de se voir constituer une banque « des pauvres », qui à terme pourrait devenir une source de stigmatisation pour le consommateur. D'autre part, ce constat tend à montrer que le secteur joue plutôt le jeu avec un certain *fair-play* ;
- Une utilité réelle d'un tel dispositif : avec une moyenne sur 3 ans (2007-2009) de

<sup>25</sup> Nous avons pris la décision de prendre en compte la population totale, dans la mesure où il n'existe pas de limite d'âge à l'ouverture d'un compte en banque, pour autant que le mineur d'âge soit légalement représenté.

9140 titulaires, le SBB répond à un véritable besoin. Ceci est d'autant plus vrai que le SBB a eu comme autre effet positif de réduire le nombre de refus d'ouverture d'un compte « classique » par les banques et de voir apparaître d'autres formules de compte bancaire à des conditions favorables, parfois même plus favorables que le SBB. La qualité de l'offre de service bancaire semble donc bien s'être accrue grâce à cette mesure.

## **Nombre de plaintes recevables relatives à l'obtention d'un compte à vue ou d'un service bancaire de base**

2010 : 2 plaintes

2007 - 2009 : pas de plainte

2006 : 1 plainte

Au vu de la quasi-inexistence des plaintes recevables déposées, il semble que la législation relative au droit à un service bancaire de base soit bien appliquée.

## **Nombre d'exclus bancaires**

### **EU-SILC 2008 – Module en matière de surendettement et d'exclusion financière**

SILC est l'acronyme de *Survey on Income and Living Conditions*, soit « enquête sur le revenu et les conditions de vie ». L'instrument EU-SILC est la source de référence européenne en matière de statistiques comparées sur la répartition des revenus et l'inclusion sociale au niveau européen. Il fournit deux types de données annuelles pour les pays de l'Union européenne, l'Islande et la Norvège :

- des données transversales concernant un moment donné ou une période donnée, avec des variables relatives au revenu, à la pauvreté, à l'exclusion sociale et à d'autres conditions de vie ;
- des données longitudinales concernant des évolutions dans le temps au niveau individuel, observées régulièrement sur une période de quatre ans.

L'EU-SILC se fonde sur l'idée d'un cadre commun et non plus d'une enquête commune. Le cadre commun définit les listes harmonisées de variables cibles primaires (annuelles) et secondaires (tous les quatre ans ou moins) à transmettre à Eurostat ; des lignes directrices et des procédures communes ; des concepts communs (p. ex. : ménage et revenu) ; et des classifications visant à assurer la plus grande comparabilité de l'information produite. »<sup>26</sup>

L'enquête SILC menée chaque année est complétée par des modules spécifiques qui sont, eux, reproduits à un rythme moins soutenu, et pour autant que leur pertinence soit avérée. En 2008, le module spécifique portait sur le surendettement et l'exclusion financière, aussi répercutons-nous dans ce présent rapport les résultats les plus à même de documenter la réalité belge.<sup>27</sup>

### Possession d'un compte à vue au sein du ménage : 99,11 %

Ce compte est défini comme un compte de dépôt qui permet une gestion quotidienne via des modes variés de paiement, qui permettent la « distribution » d'argent à d'autres. Parmi les éléments standards offerts, on trouve notamment les chèques, la possibilité de mettre en œuvre des ordres permanents, de faire des débits directs et des paiements par carte de débit.

Au niveau européen, la réponse la plus fréquente est « oui ». La moyenne EU est de 84 %. La

<sup>26</sup> [http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income\\_social\\_inclusion\\_living\\_conditions/introduction#](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/income_social_inclusion_living_conditions/introduction#).

<sup>27</sup> Pour une analyse sur ce sujet, voir, Olivier Jérusalmy, *Inclusion bancaire en Belgique : les apports de l'enquête européenne*, Réseau Financement Alternatif, Namur, février 2010.

Belgique se situe au-dessus de cette moyenne européenne, avec un résultat de 99,11 % de « oui ». À titre de comparaison, on notera que seuls trois pays enregistrent « non » comme réponse majoritaire : la Bulgarie (84 %), la Grèce (73 %) et la Roumanie (77 %). On soulignera aussi le fait que, dans deux pays, le taux de « oui » est de 100 % : au Danemark et en Finlande.

La possession d'un compte à vue a été explorée de manière telle qu'elle s'adressait tant à la possession d'un compte par le répondant que par toute autre personne du ménage. Les données récoltées recoupent et consolident les autres informations reprises dans ce rapport.

Pour les 0,89 % de répondants appartenant à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, une liste de raisons possibles était proposée. Ils étaient susceptibles d'en cocher plusieurs :

- Le ménage n'a pas besoin d'un compte à vue et préfère utiliser le *cash* : 72,7 % oui
- Les coûts en sont trop élevés : 30,58 % oui
- Il n'y a pas d'agence bancaire proche de la résidence ou du lieu de travail : 6,68 % oui
- Le ménage a sollicité un compte mais ne l'a pas obtenu : 0 %
- La banque refuserait le ménage : 62,74 %.

Ce que l'on retiendra en particulier de ces réponses, c'est que :

- l'opinion relative aux « coûts trop élevés » révèle selon toute hypothèse soit une non-connaissance du service bancaire de base (SBB) par le répondant, qui n'a dès lors pas pu en faire la demande à la banque, soit, que son niveau de revenus soit si faible que même le tarif du SBB est considéré comme trop élevé. Cette dernière hypothèse est toutefois assez peu convaincante. En effet, il existe pour les allocataires sociaux la possibilité de disposer d'un compte bancaire également avec le support du CPAS, au travers du compte social proposé en partenariat avec la banque Dexia – les conditions de ce dernier sont encore plus favorables.
- l'absence de besoin d'un compte en banque est citée de nombreuses fois, et certains de ces répondants ont dans le même temps également dû répondre que la banque « refuserait le ménage ». La situation est ici plus complexe à interpréter : l'autocensure est potentiellement présente dans les milieux défavorisés — les personnes n'ayant pas connaissance de l'existence du SBB d'une part, et ayant somme toute une image dégradée d'elles-mêmes qui réduit leur potentiel d'action dans la vie sociale (cette réalité, peu documentée en Belgique, l'a été assez amplement en Irlande<sup>28</sup>, notamment). Par ailleurs, le fait de déclarer préférer utiliser le *cash* peut illustrer diverses réalités : manque de confiance dans l'institution, manque de connaissances (illettrisme, analphabétisme, problème linguistique, technologique...), ou réelle préférence pour le *cash*. Dans une série de cas, il se peut donc que cette préférence évolue vers un usage d'un compte si ce dernier était rendu plus facile d'accès et/ou d'usage.

Le nombre de ménages ne disposant pas de compte bancaire est plus élevé dans cette mesure SILC 2008 que lors des évaluations précédentes basées sur une méthodologie tout à fait différente. Les évaluations antérieures ont été réalisées en collaboration avec les CPAS et se sont basées sur une estimation du nombre de personnes percevant leurs revenus de remplacement en *cash* plutôt que par un versement sur un compte bancaire, tandis que l'approche SILC est une enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de la population belge. Il semble dès lors difficile de comparer les

<sup>28</sup> Caroline Corr, 2006, « Financial Exclusion in Ireland : an exploratory study an policy review », Combat Poverty Agency, Dublin - [http://www.cpa.ie/publications/FinancialExclusionInIreland\\_2006.pdf](http://www.cpa.ie/publications/FinancialExclusionInIreland_2006.pdf)

résultats pour en déduire des conclusions définitives.

Il est toutefois troublant de constater que l'extrapolation à l'échelle belge des répondants SILC 2008 nous amène à 40 669<sup>29</sup> ménages ne disposant pas de compte bancaire, ou encore 94 935 personnes. D'autant que ce nombre ne reflète que la seule absence de possession d'un compte bancaire sans tenir compte des difficultés d'usage, comme celles que peuvent rencontrer, par exemple, les personnes âgées, analphabètes ou handicapées face à l'automatisation des banques.

## Résumé

1. Le nombre moyen de comptes à vue par personne augmente (+3 % par an de 2005 à 2009).
2. Le nombre de banques ayant enregistré des services bancaires de base augmente (+42 % par an de 2007 à 2009).
3. Le nombre total de services bancaires de base varie peu (de l'ordre de 9000 comptes de 2007 à 2009).
4. Le nombre de plaintes relatives au service bancaire de base est négligeable.
5. Presque 95 000 personnes appartiennent à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, sans tenir compte des difficultés d'usage.
6. Les trois plus importants motifs évoqués sont le coût trop élevé (30 %), le refus de la banque (62 %) et l'absence de besoin d'un compte (72 %).

## Conclusions

1. Il semble subsister en Belgique une poche d'exclusion bancaire qui concerne pratiquement un pour cent de la population.
2. Cette exclusion est d'autant plus stigmatisante que les exclus sont proportionnellement peu nombreux, d'une part, et que la bancarisation moyenne du reste de la société continue de progresser, d'autre part.
3. L'explication d'un refus de la banque d'ouvrir un compte bancaire pour deux tiers des exclus laisse perplexe, d'autant qu'une proportion à peu près identique déclare que cela procède d'un choix de leur part.
4. Les motifs invoqués mériteraient d'être approfondis pour vérifier si les banques respectent bien la loi sur le service bancaire de base dans la pratique et quelles mesures paraissent les mieux adaptées pour combattre cette exclusion.

---

<sup>29</sup> Si l'on prend 0,89 % des 4 569 519 ménages à fin 2008, on obtient 40 669 ménages.

## Le crédit à la consommation

### **Contexte législatif et politique**

#### **En Europe**

La matière est gouvernée par la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil<sup>30</sup>. Cette directive qui entend uniformiser et rendre plus transparent le crédit à la consommation en Europe est beaucoup moins protectrice que la législation belge.

#### **Une meilleure information**

Toutes les publicités pour des offres de crédits à la consommation doivent comporter des informations standardisées dont :

- le taux effectif global annuel,
- les frais compris dans le coût total du crédit,
- en cas de crédit affecté, le coût réel du bien et le montant de tout acompte,
- le coût de l'assurance, si celle-ci est obligatoire.

À l'inverse de la loi belge, la directive ne comporte aucune mesure, ni contre les publicités qui incitent au surendettement, par des slogans trompeurs et simplistes, en présentant le crédit comme un acte courant, simple, rapide et facilitant la vie, ni contre les publicités qui incitent abusivement au regroupement de crédits.

#### **Un document standard**

Avant de s'engager sur un crédit à la consommation, l'emprunteur doit se voir remettre par le prêteur un document regroupant notamment les informations signalées ci-dessus.

Ce document comporte de plus l'évolution du taux effectif global en fonction des différentes hypothèses envisagées par l'emprunteur (selon la durée et le montant du crédit), un échéancier de ses remboursements, l'obligation éventuelle de prendre une assurance, les frais de tenue de compte, ceux appliqués en cas d'incident de paiement ainsi que les modalités du remboursement anticipé.

Mais la directive laisse donc au consommateur, et à lui seul, la responsabilité de choisir l'offre la mieux adaptée, à partir des informations fournies par le prêteur, et ce, sans qu'un véritable devoir de conseil au sens où on l'entend en droit belge, ne repose sur le prêteur. De plus, contrairement à la loi belge, la directive exonère les fournisseurs de biens et de services, agissant en qualité d'intermédiaires de crédit, de toute obligation d'information.

#### **Vérification de la solvabilité**

Avant la signature d'un contrat de crédit, les organismes prêteurs ont l'obligation de vérifier la solvabilité de l'emprunteur. En premier lieu, à partir des informations que celui-ci lui fournit mais le prêteur peut, s'il le juge nécessaire, consulter le fichier national des incidents de paiement ou une

<sup>30</sup> *Journal officiel* de l'Union européenne, 22 mai 2008, L 133/66.

base de données européenne accessible à tous les États membres.

Cela dit, la consultation de bases de données n'est pas obligatoire, au contraire de ce que prévoit la loi belge qui constraint à consulter la Centrale des crédits aux particuliers.

### **Un délai de rétractation de 14 jours**

Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours ouvrables après avoir signé l'offre de prêt pour se rétracter sans avoir de motif à invoquer.

Les États peuvent néanmoins permettre de réduire ce délai pour les crédits affectés à condition que ce soit le consommateur qui fasse la demande de réduire le délai.

Ce délai est de 7 jours en Belgique.

### **Remboursement anticipé**

La directive impose que l'indemnité de remboursement ne puisse dépasser 1 % du montant du crédit. Ce plafond est baissé à 0,5 % si le remboursement est effectué dans les 12 mois qui précédent la fin du crédit.

Ici encore, la loi belge est plus protectrice. En effet, si la directive stipule que le prêteur a droit à une indemnité, la loi belge, quant à elle, stipule que le prêteur ne peut obtenir une indemnité qu'à partir du moment où elle est prévue dans une clause du contrat.

## **En Belgique**

Les pratiques en matière de crédit à la consommation ont donné lieu à une réglementation poussée. Cette dernière a pour objectif de garantir un environnement dans lequel les pratiques sont responsables tant dans le chef du consommateur que dans celui du prêteur, ou de son représentant, lorsqu'il s'agit d'un intermédiaire : loi du 12 juin 1991<sup>31</sup> relative au crédit à la consommation, modifiée par les lois du 10 décembre 2009, du 13 juin 2010, du 29 décembre 2010 et par l'arrêté royal du 3 mars 2011.

Afin d'accroître la prévention du surendettement déjà présente dans les préoccupations de la loi relative au crédit, le texte suivant a été élaboré pour permettre la mise en œuvre d'un fichier positif (le fichier négatif existait déjà) des crédits géré par la Banque nationale : loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers (modifiée par la loi du 13 juin 2010 modifiant la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation qui entre en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2010 - texte administratif coordonné).

En plus de ces deux lois ciblant spécifiquement le crédit à la consommation, citons également la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (MB 12/04/2010) qui remplace, depuis le 12 mai 2010, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

À la différence du droit à un compte bancaire de base, la régulation mise en œuvre en matière de crédit n'a pas pour objectif d'accorder un « droit à accéder au crédit ». Ce droit n'aurait en effet de

<sup>31</sup> SPF Économie. Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. Texte administratif coordonné. Disponible sur : [http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/19910612\\_1\\_cred\\_consum\\_modif\\_texte\\_coordonne.jsp](http://economie.fgov.be/fr/modules/publications/general/19910612_1_cred_consum_modif_texte_coordonne.jsp)

sens que dans la mesure où le crédit proposé sur le marché répondrait de manière appropriée aux besoins du consommateur, ce dernier ayant dans ces conditions les capacités de mener à bien le remboursement du crédit.

Par contre, la législation belge offre des particularités essentielles qui, comme indiqué ci-dessus, vont au-delà des prescriptions européennes et, bien souvent, des autres législations nationales de l'Union.

### **Centrale des crédits aux particuliers**

L'élément central lors de l'octroi d'un crédit, c'est la détermination de la solvabilité et de la capacité de remboursement du consommateur. Le prêteur ne peut en effet accorder un crédit à un consommateur s'il estime qu'il ne pourra pas rembourser les sommes prêtées. Le prêteur ou l'intermédiaire de crédit doit donc se renseigner sur la situation financière du consommateur, ses revenus, ses charges, etc.

Mais il doit en outre vérifier quelle est la situation du consommateur, dans ses dossiers internes et auprès de la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique. Cette dernière enregistre tous les contrats de crédit à la consommation et les crédits hypothécaires octroyés en Belgique, ainsi que les défaillances de paiement.

### **L'obligation de conseil**

Le prêteur et l'intermédiaire de crédit ont l'obligation de proposer au consommateur le produit financier le mieux adapté au but recherché et à la situation financière de celui-ci. À défaut, ils engagent leur responsabilité. Des sanctions peuvent leur être appliquées.

### **Le coût du crédit (TAEG)**

Dans un souci de protection du consommateur et de transparence du marché, la loi a défini une méthode unique de calcul du prix applicable à tous les crédits à la consommation : le TAEG.

Le TAEG exprime, sur base annuelle, le coût total du crédit à la consommation, c'est-à-dire tout ce que le consommateur devra rembourser. Il comprend les intérêts, les frais administratifs, les commissions et l'éventuelle assurance solde restant dû. La loi fixe des taux (TAEG) maxima que les prêteurs ne peuvent pas dépasser et au-delà desquels il leur est interdit de prêter. Ces taux sont périodiquement révisés en fonction de l'évolution du marché de l'argent.

Une indication plus parlante et moins complexe que le TAEG est celle du « coût total du crédit » ; le coût total doit être indiqué dans les contrats de crédit à la consommation ; il représente la différence entre le montant total à rembourser (capital + intérêts et frais) et la somme prêtée.

Différentes propositions de loi sont actuellement débattues pour améliorer le cadre législatif :

1. Proposition de loi du 29 septembre 2010 déposée par M. André Frédéric et consorts modifiant la loi du 10 août 2001 relative à la Centrale des crédits aux particuliers afin de mesurer l'endettement réel des consommateurs.<sup>32</sup>  
Cette proposition vise à mesurer la charge réelle des dettes des consommateurs, ce qui nécessite d'élargir les données recueillies par la Centrale des crédits aux particuliers. La

<sup>32</sup> DOC 53 0222/001.

proposition prévoit donc que, au moins une fois par an, en plus des informations disponibles à l'heure actuelle, les encours réels des crédits soient enregistrés.

2. Proposition de loi du 13 octobre 2010 déposée par M. Ahmed Laaouej et consorts modifiant le Code civil et le Code judiciaire, en vue de protéger la personne physique qui se porte caution solidaire.<sup>33</sup>

Cette proposition tend à responsabiliser le prêteur en l'obligeant à s'assurer de la solvabilité de l'emprunteur.

3. Proposition de loi du 25 novembre 2010 déposée par MM. Wouter Beke et Peter Van Rompu modifiant la législation sur le crédit hypothécaire en ce qui concerne la publicité.<sup>34</sup>

Cette proposition de loi vise à aligner les règles applicables à la publicité relative au crédit hypothécaire sur les règles concernant la publicité relative au crédit à la consommation.

4. Proposition de loi du 18 janvier 2011 déposée par Mme Liesbeth Van der Auwera et consorts modifiant, en ce qui concerne la publicité, la loi du 4 août 1992 relative au crédit hypothécaire.<sup>35</sup>

Cette proposition de loi vise à aligner les règles applicables à la publicité relative au crédit hypothécaire sur les règles concernant la publicité relative au crédit à la consommation.

5. Proposition de loi du 11 mai 2011 déposée par Mme Olga Zrihen et M. Ahmed Laaouej visant à améliorer la protection des consommateurs dans le secteur du crédit à la consommation et à préciser la définition des intermédiaires financiers.<sup>36</sup>

La proposition de loi vise à préciser le cadre juridique existant, limiter les distorsions de concurrence dont sont victimes les professionnels du crédit et renforcer la protection des consommateurs, d'une part, en soumettant les grandes surfaces et les commerces aux garanties prévues par la loi du 12 juin 1991, lorsque l'ouverture de crédit est liée à l'acquisition de biens particuliers et, d'autre part, en les intégrant au régime des intermédiaires financiers visé par la loi du 22 mars 2006, lorsque l'ouverture de crédit n'est pas liée à l'acquisition de biens particuliers.

6. Proposition de loi du 14 octobre 2011 déposée par M. Josy Arens et Mme Annick Van den Ende visant à règlementer davantage les ouvertures de crédit.<sup>37</sup>

Cette proposition de loi vise à instaurer des règles plus strictes en ce qui concerne la publicité relative aux crédits à la consommation et à la souscription de ces crédits sur les lieux d'achat, en vue de lutter contre le surendettement.

7. Proposition de loi du 14 octobre 2011 déposée par Mmes Cécile Thibaut et Mieke Vogels visant à délimiter les lieux de souscription d'un crédit à la consommation.<sup>38</sup>

Cette proposition de loi vise à s'assurer que tout crédit à la consommation est contracté dans un environnement apportant un maximum de garanties pour que la décision soit prise en connaissance de cause et en toute sérénité.

<sup>33</sup> DOC 5-321/1.

<sup>34</sup> DOC. 5-537/1

<sup>35</sup> DOC 53 1038/001.

<sup>36</sup> DOC 5-1021/1.

<sup>37</sup> DOC 53 1810/001.

<sup>38</sup> DOC 5-1272/1.

## État des lieux

- Caractère essentiel du crédit
  - S'il ne peut exister de droit au crédit inconditionnel, il n'en reste pas moins que les ménages à revenus modestes ont des besoins essentiels de crédit que les impératifs de cohésion sociale justifient de satisfaire adéquatement.
 

Même s'il n'est pas en soi un moyen de lutte contre la précarité, le crédit à la consommation permet d'étaler les dépenses dans le temps et d'acquérir ainsi des biens et des services essentiels permettant l'accès à la dignité et au bien-être : garantie locative, formation et études, équipement ménager, mobilier, réparation et entretien du logement, énergie, voiture, soins de santé, téléphonie, équipement informatique, fêtes et évènement (mariage, funérailles).

L'accès au crédit est d'autant plus essentiel que le patrimoine s'avère insuffisant pour faire face aux aléas de l'existence ou pour prendre une initiative économique. Mais, par ailleurs, si le crédit n'est pas accordé à bon escient et qu'il entraîne l'emprunteur dans la spirale du surendettement, les conséquences de celui-ci seront d'autant plus dramatiques que son patrimoine et ses revenus sont faibles. Dès lors, si l'accès au crédit est essentiel, l'octroi d'un crédit qui soit approprié à la situation sociale du demandeur l'est tout autant.
  - Dans la mesure où le crédit est un service financier permettant de dégager des bénéfices, il découle d'une logique économique élémentaire que le marché cherchera lui-même à répondre aux besoins de financement des consommateurs en leur proposant des produits. Encore faut-il qu'ils répondent adéquatement à leurs besoins.
  - Cette logique « de marché » est en effet contrecarrée par divers éléments qui, *in fine*, ne permettent pas de garantir que les besoins « légitimes » en crédit soient tous adéquatement rencontrés.
    - La maturité du marché : cette dernière représente le niveau plus ou moins développé de l'offre du marché au regard des besoins. Tant qu'il existe des marges de progrès significatives en termes de croissance du marché, les prêteurs servent les publics considérés comme peu risqués et développent les crédits les plus rentables et, donc, peuvent se désintéresser des ménages à revenus modestes et de leurs besoins spécifiques. Dans ce mouvement de maturation du marché, il se peut donc que des parties de la clientèle, moins profitables, ne trouvent pas sur le marché de produits adaptés à leurs besoins. Elles sont alors, soit privées d'un service financier (elles chercheront alors d'autres solutions – prêt dans l'entourage, endettement non bancaire, privation...), soit contraintes d'en employer un autre, mais qui n'est pas adapté à leurs besoins, ce qui peut alors entraîner des difficultés d'usage (gestion perturbée, charges financières élevées, surendettement...). Lorsque certains segments de la population sont arrivés à saturation, la croissance des parts de marchés des entreprises peut se tourner vers l'identification de « niches » de clientèles non encore servies pour lesquelles il faut développer des produits/des pratiques marketing/d'analyse de risques adaptées afin de les servir adéquatement. Ces marchés sont donc potentiellement « moins rentables » que d'autres, mais suffisamment tout de même pour qu'une offre « finisse » par se développer.
    - Un frein significatif au développement d'une offre spécifique adaptée aux ménages en risque d'exclusion financière repose sur les techniques d'analyse risque tel que le *credit-scoring*. En effet, « le *credit-scoring* a fortement réformé l'analyse risque crédit des prêteurs. En rendant possible un traitement massif des demandes, il a rendu le crédit accessible à une plus large frange de la population. Sa nature

statistique en fait un outil prédictif fiable, pour autant que les profils des clients ciblés soient similaires à ceux des clients ayant composé l'échantillon d'origine. Mais, même établi sur une base large, l'échantillon n'est toutefois pas construit pour garantir la représentativité de la population dans son ensemble. Cette limite méthodologique impacte donc profondément et pour longtemps l'accessibilité du crédit aux profils « hors normes ». Dans quelle mesure l'industrie prendra-t-elle cette question en main ? Comment envisage-t-elle d'y apporter une solution ? Il est en effet indispensable que les scores, d'une manière ou d'une autre, apprennent à reconnaître ces publics et à distinguer parmi ceux-ci les différents niveaux de risque... Car sans cela, ils resteront exclus pour de mauvaises raisons, simplement parce qu'ils n'ont pas intégré l'échantillon d'origine. »<sup>39</sup>

- Enfin, la protection des montants minima de saisie ou de cession, qu'ils soient ou non versés sur un compte en banque, constitue également un frein dans l'offre de crédit aux ménages disposant de revenus inférieurs à ces minima. En effet, dans ce cadre, le prêteur n'a pas la possibilité, en cas de défaillance de son client, de mettre en œuvre de titres exécutoires<sup>40</sup> ce qui peut compliquer le recouvrement de la créance.

## Indicateurs

### Évolution du nombre de contrats de crédit et du nombre d'emprunteurs

Évolution du nombre total de personnes et de contrats enregistrés (en cours) entre 2003 et 2010

|                                       | 2004                | 2005                  | 2006                 | 2007                 | 2008                    | 2009                     | 2010                     |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>Nombre de contrats</b>             | 6.678.948           | 6.830.213             | 7.179.204            | 7.512.130            | 7.903.687               | 8.157.065                | 8.253.320                |
| Évolution annuelle en nb              |                     | + 151.265<br>(2,30 %) | +348.991<br>(5,10 %) | +332.926<br>(4,60 %) | +391.560<br>(5,20 %)    | +253.378<br>(3,20 %)     | +96.255<br>(1,18 %)      |
| <b>Nombre de contrats défaillants</b> | 508.039             | 501.102               | 492.177              | 490.908              | 495.089                 | 511.628                  | 526.193                  |
| Évolution annuelle en nb              |                     | -6.937<br>-1,4 %      | -8.925<br>-1,8 %     | -1.269<br>-0,3 %     | <b>+4.181<br/>0,9 %</b> | <b>+16.539<br/>3,3 %</b> | <b>+14.656<br/>2,8 %</b> |
| <b>Nombre d'emprunteurs (a)</b>       | 4.383.731<br>2,90 % | 4.454.925<br>1,60 %   | 4.574.224<br>2,70 %  | 4.684.232<br>2,40 %  | 4.807.023<br>2,60 %     | 4.899.920<br>1,90 %      | 4.963.644<br>1,30 %      |
| Nombre d'emprunteurs défaillants      | 349.665             | 343.020<br>-1,9 %     | 337.755<br>-1,5 %    | 338.933<br>0,3 %     | 344.072<br><b>1,5 %</b> | 356.611<br><b>3,6 %</b>  | 365.374<br><b>2,5 %</b>  |
| Évolution en %                        |                     |                       |                      |                      |                         |                          |                          |

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, 2004-2010

Calculs : Réseau Financement Alternatif

<sup>39</sup> Olivier Jérusalmy, 2007, « *Credit scoring* : une approche objective dans l'octroi de crédit ? », Réseau Financement Alternatif, Bruxelles - <http://www.financite.be/s-in-former/bibliotheque,fr,11,3,2,8,353.html>

<sup>40</sup> Un titre exécutoire est un acte juridique constatant une créance et permettant au créancier d'en poursuivre l'exécution forcée sur les biens de son débiteur dans les conditions propres à chaque mesure d'exécution (par exemple par exploit d'huissier de justice).

## Taux d'usage et taux de défaut des crédits à la consommation de la population majeure en Belgique (2004-2009)

|   | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de résidents belges de 18 ans et plus (b)                        | 8.229.047 | 8.275.919 | 8.331.936 | 8.396.748 | 8.472.359 | 8.547.467 | 8.625.749 |
| Pourcentage d'usagers de crédit <sup>41</sup> = (a)/(b)X100             | 52,96 %   | 53,47 %   | 54,48 %   | 55,29 %   | 56,24 %   | 56,81 %   | nd        |
| Pourcentage de personnes ayant au moins un crédit en défaut de paiement | 4,23 %    | 4,12 %    | 4,02 %    | 4,00 %    | 4,03 %    | 4,13 %    | nd        |

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, 2004-2010

Calculs : Réseau Financement Alternatif

### Niveau d'usage de crédits par les particuliers

Une croissance régulière s'observe depuis 2004, et atteint 56,8 % en 2009.

Depuis la mise en place de l'enregistrement positif (juin 2003) des crédits hypothécaires et des crédits à la consommation contractés en Belgique, on constate une croissance annuelle du pourcentage d'usagers qui évolue globalement entre 0,5 % et 1 %. Le marché belge, avec presque 57 % d'usagers de crédit, laisse présager des développements dans le futur.

### Niveau d'usage problématique de crédits par les particuliers

Une augmentation du nombre de personnes en défaut de paiement s'observe depuis 2007 et atteint 4,13 % en 2009.

Le défaut de paiement, en tant qu'indicateur de difficultés de paiement, nous semble adéquat. Il ne s'agit pas, en tant que tel, d'un signe avéré de surendettement, mais il illustre à tout le moins une difficulté qui selon les cas trouvera ou non une solution rapide.

Ce taux, qui a connu une période de décroissance entre 2004 et 2007 connaît depuis lors une croissance pour atteindre 4,13 % de la population majeure en 2009.

Cet indicateur doit toutefois s'interpréter avec prudence, car s'il révèle bien des difficultés d'usage, il ne permet pas d'expliquer comment cette dernière est advenue. Est-ce lié à l'inadéquation du crédit où à des causes externes, qui ont réduit la capacité de remboursement de l'emprunteur ?

## Situations avérées de surendettement avec contrat de crédit

### Introduction

Le règlement collectif de dettes (RCD) a pour but de rétablir la situation financière du débiteur, notamment en lui permettant, dans la mesure du possible, de payer ses dettes tout en garantissant, à lui et à sa famille, de pouvoir mener une vie conforme à la dignité humaine. Cette procédure doit, pour être mise en œuvre, faire l'objet d'une requête à déposer auprès du juge du Tribunal du Travail. Le juge aura alors à se prononcer dans les 8 jours sur l'admissibilité de la requête, requête qui contient d'ores et déjà un certain nombre d'informations relatives aux dettes en présence, au budget du ménage et à son patrimoine. En cas d'admissibilité, on peut considérer que nous sommes

<sup>41</sup> Les données issues de la CCP sont fournies au 31/12 alors que celles relatives aux résidents (Statbel) sont fournies au 1/01, les calculs sont donc réalisés sur la base des données CCP de l'année N et celles de Statbel pour l'année N+1.

véritablement en présence d'une situation de surendettement. Bien entendu, l'admissibilité ne renseigne pas sur les suites qui seront réellement données au dossier, et donc si oui ou non une médiation sera effectivement mise en place et finalisée.

**Chaque admissibilité d'une requête en RCD illustre une situation de surendettement. Mais toute situation de surendettement ne donne pas lieu à une requête en admissibilité.**

Parmi les avis d'admissibilités prononcés, un certain nombre portent sur des situations d'endettement qui ne comportent toutefois pas de crédit. Les données collectées par la CCP permettant de les distinguer, nous construirons notre indicateur sur le nombre de dossiers comportant des crédits.

On constate également qu'il existe un certain nombre de dossiers qui comportent un ou des contrats de crédit sans qu'aucun d'entre eux ne soit en défaut de paiement (8902 dossiers en 2010). Doit-on dès lors les extraire des données de base de notre indicateur ? Notre position est au contraire de les maintenir, car, selon nous :

- l'endettement « non crédit » qui prévaut alors s'est constitué en dépit d'un certain sens des priorités (les principales dettes alternatives au crédit sont le logement, les charges d'énergies et de fluides, ou bien entendu, les dettes fiscales, car de nombreux indépendants peuvent accéder à cette procédure), dans la mesure ou soit des biens de première nécessité, soit des dettes prioritaires n'ont pas été honorées, ce qui peut entraîner de très fâcheuses conséquences pour le ménage concerné. Le RCD va donc très logiquement bousculer cet état de choses et provoquer, dans une certaine mesure, des défauts de paiement concernant le ou les crédits, puisque le disponible dédié au remboursement sera réparti sur l'ensemble des dettes et non plus sur une partie seulement ;
- ce qui découle du précédent paragraphe, c'est qu'il n'est pas possible d'affirmer que l'absence de défaut de paiement relatif au crédit soit le signe d'un endettement crédit non problématique : cela signifie simplement que l'accumulation des dettes « hors crédit » s'est faite avec un disponible amputé des remboursements des crédits contractés.

|  | Nombre d'avis d'admissibilité de requête en Règlement collectif de dettes |               |               |               |               |
|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
|  | 2006  | 2007          | 2008          | 2009          | 2010          |
| Nombre de personnes sans contrat de crédit         | 12.093  | 13.913        | 15.281        | 17.032        | 19.111        |
| 0  |   |               |               |               |               |
| - aucun n'est défaillant                           | 4.751   | 5.919         | 6.970         | 8.096         | 8.902         |
| - un contrat défaillant                            | 13.058  | 14.931        | 16.575        | 18.708        | 20.945        |
| - deux contrats défaillants                        | 9.138   | 10.410        | 11.693        | 13.584        | 15.711        |
| - trois contrats défaillants                       | 6.135   | 6.841         | 7.507         | 8.623         | 9.892         |
| - quatre contrats défaillants                      | 3.942   | 4.343         | 4.566         | 4.976         | 5.654         |
| - cinq contrats défaillants ou +                   | 8.211   | 8.136         | 7.576         | 7.128         | 6.910         |
| <b>Total des situations avec contrat de crédit</b> | <b>45.235</b>   | <b>50.580</b> | <b>54.887</b> | <b>61.115</b> | <b>68.014</b> |
| Évolution annuelle (en %)                          |   | +11,81 %      | +8,52 %       | +11,35 %      | +11,29 %      |
| En % de la population majeure                      | 0,54 %  | 0,60 %        | 0,65 %        | 0,72 %        | 0,79 %        |

Lorsqu'une requête en règlement collectif de dettes est admise, qu'elle fasse ensuite l'objet ou non d'une médiation de dettes, on est alors indéniablement dans une situation de surendettement avérée, puisqu'il faut une incapacité à faire face à ses dettes exigibles et à échoir de façon durable.

### **Pourcentage de la population majeure ayant déposé une requête admissible en RCD : 0,89 % en 2010.**

Depuis sa mise en œuvre, on observe un nombre croissant d'avis d'admissibilité, à la fois en valeur absolue, mais également en pourcentage de la population majeure.

### **Nombre moyen de crédits par emprunteur**

À titre d'indicateurs complémentaires du caractère adapté des crédits octroyés en Belgique, il nous semble utile de mettre en place une vigilance quant à l'évolution du nombre moyen de crédits dont disposent les usagers de crédit, ainsi que le montant moyen emprunté par ces derniers.

Ces données ne permettent pas une appréhension immédiate de la qualité de l'endettement crédit, dans le sens où elles apporteraient une illustration précise de l'adéquation ou non des crédits aux besoins des consommateurs, mais elles peuvent servir d'avertisseur quant à des évolutions qui paraîtraient contraires à une pratique responsable.

|   | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|------|------|------|------|------|
| Nombre moyen de crédits par emprunteurs | 1,52 | 1,53 | 1,57 | 1,6  | 1,64 | 1,66 | 1,66 |

Source : données CCP du tableau précédent

Calcul : RFA

### **Montant moyen emprunté**

#### **Montants moyens empruntés par type de crédit**

|                                  | 2004               | 2005               | 2006               | 2007               | 2008               | 2009               | 2010               |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Prêt à tempérament*              | 18.258.600         | 18.807.893         | 20.211.115         | 21.821.782         | 23.780.800         | 25.166.832         | 26.250.118         |
| Vente à tempérament*             | 1.965.860          | 2.274.530          | 2.517.526          | 2.772.795          | 2.890.299          | 2.912.840          | 2.872.149          |
| Crédit-bail*                     | 6.661              | 5.520              | 4.607              | 4.089              | 3.437              | 2.672              | 1.621              |
| Ouverture de crédit*             | 8.195.222          | 8.271.798          | 8.994.056          | 10.074.652         | 10.981.156         | 11.432.073         | 11.922.515         |
| Crédit hypothécaire*             | 119.532.305        | 134.046.547        | 149.894.471        | 162.503.426        | 177.121.332        | 189.508.883        | 204.378.453        |
| Total*                           | 147.958.648        | 163.406.288        | 181.621.775        | 197.176.744        | 214.777.024        | 229.023.300        | 245.424.856        |
| Nombre d'emprunteurs             | 4.383.731          | 4.454.925          | 4.574.224          | 4.684.232          | 4.807.023          | 4.899.920          | 4.963.644          |
| <b>Montants moyens empruntés</b> | <b>33.751,76 €</b> | <b>36.679,92 €</b> | <b>39.705,48 €</b> | <b>42.093,72 €</b> | <b>44.679,84 €</b> | <b>46.740,21 €</b> | <b>49.444,49 €</b> |
| Évolution annuelle en %          |                    | +8,68 %            | +8,25 %            | +6,01 %            | +6,14 %            | +4,61 %            | +5,79 %            |

Source : CCP 2004-2010

\* en milliers d'euros

Parallèlement à la croissance du nombre d'emprunteurs, on assiste donc également à une évolution quant à la nature de l'endettement. En moyenne, en effet, tant le nombre moyen de crédits contractés que le montant moyen emprunté sont en croissance. Ce dernier a d'ailleurs connu, entre 2004 et 2010, une croissance de plus de 46 %.

Ces phénomènes ne sont pas anodins lorsque l'on s'intéresse à la qualité de l'endettement et aux risques de difficultés qui peuvent en découler. Tant le nombre de crédit que le montant total de l'endettement sont des éléments qui participent à un risque supplémentaire de défaut, car cela rend objectivement plus complexe, d'une part, la gestion quotidienne et plus lourd, d'autre part, le montant à rembourser. Dans ce cas, tout accident de vie qui impacte la capacité budgétaire de l'emprunteur peut plus aisément déboucher sur le défaut de paiement, voire sur le surendettement.

### **Montant moyen des arriérés de crédits**

|                                     | 2004             | 2005             | 2006             | 2007             | 2008             | 2009             | 2010             |
|-------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Prêt à tempérament*                 | 891.172          | 961.715          | 838.562          | 881.325          | 936.636          | 1.070.829        | 1.154.213        |
| Vente à tempérament*                | 83.800           | 73.800           | 65.237           | 59.134           | 58.309           | 59.269           | 62.311           |
| Crédit-bail*                        | 2.547            | 2.269            | 2.001            | 1.781            | 1.507            | 1.059            | 639              |
| Ouverture de crédit*                | 281.754          | 294.784          | 293.771          | 296.533          | 308.322          | 340.737          | 376.402          |
| Crédit hypothécaire*                | 679.237          | 607.691          | 568.800          | 538.371          | 552.065          | 682.977          | 825.553          |
| <b>Total*</b>                       | <b>1.938.510</b> | <b>1.840.259</b> | <b>1.768.371</b> | <b>1.777.144</b> | <b>1.855.839</b> | <b>2.154.871</b> | <b>2.419.118</b> |
| Nombre d'emprunteurs                | 4.383.731        | 4.454.925        | 4.574.224        | 4.684.232        | 4.807.023        | 4.899.920        | 4.963.644        |
| <b>Montants moyens des arriérés</b> | <b>442,21 €</b>  | <b>413,08 €</b>  | <b>386,59 €</b>  | <b>379,39 €</b>  | <b>386,07 €</b>  | <b>439,78 €</b>  | <b>487,37 €</b>  |
| Évolution annuelle %                |                  | -6,59 %          | -6,41 %          | -1,86 %          | +1,76 %          | +13,91 %         | +10,83 %         |
| <b>Revenus moyens**</b>             | <b>23.974</b>    | <b>24.422</b>    | <b>24.949</b>    | <b>25.680</b>    | <b>26.772</b>    | <b>nd</b>        | <b>nd</b>        |
| Évolution annuelle %                |                  | +1,87 %          | +2,16 %          | +2,93 %          | +4,25 %          |                  |                  |

Sources : CCP 2004-2010 -

\* en milliers d'euros - \*\*revenu net imposable moyen par déclaration (statistique fiscale -

<http://statbel.fgov.be/fr/statistiques/chiffres/travailvie/fisc/>)

Comme on le voit dans le tableau ci-dessus, le montant moyen des arriérés suit la même tendance que celle des défauts de paiement : les montants diminuent de 2004 à 2007, puis remontent pour atteindre 487,37 euros en 2010. Il est intéressant de souligner qu'entre 2004 et 2007 la réduction du montant moyen d'arriéré était concomitante à une augmentation du montant moyen emprunté.

Nous maintiendrons également une vigilance entre les évolutions respectives des montants moyens empruntés, les montants moyens d'arriérés à ceux des revenus moyens. Entre 2005 et 2008, le niveau d'endettement a crû comparativement plus vite que le revenu moyen, en revanche, l'évolution du montant moyen d'arriérés lui a été inférieur.

### **Ventilation des emprunteurs par nombre de contrats souscrits (en nombre et en part)**

|  | En nombre |      |      | En part |      |      | Évolution |
|--|-----------|------|------|---------|------|------|-----------|
|  | 2003      | 2007 | 2010 | 2003    | 2007 | 2010 |           |
|  |           |      |      |         |      |      | 2003-2010 |

|                                   |           |           |           |         |         |         |         |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|---------|---------|
| Personnes avec 1 contrat          | 1.914.772 | 1.913.427 | 1.913.803 | 44,95 % | 40,85 % | 38,56 % | -6,39 % |
| Personnes avec 2 contrats         | 1.114.498 | 1.227.832 | 1.285.206 | 26,16 % | 26,21 % | 25,89 % | -027%,  |
| Personnes avec 3 contrats         | 597.679   | 725.859   | 804.246   | 14,03 % | 15,50 % | 16,20 % | +2,17 % |
| Personnes avec 4 contrats         | 307.987   | 401.576   | 465.142   | 7,23 %  | 8,57 %  | 9,37 %  | +2,14 % |
| Personnes avec 5 contrats ou plus | 325.175   | 415.538   | 495.244   | 7,63 %  | 8,87 %  | 9,98 %  | +2,34 % |
| Total                             | 4.260.111 | 4.684.232 | 4.963.641 | 100 %   | 100 %   | 100 %   |         |

Sources – BNB – CCP (2003-2010)

Le tableau ci-dessus illustre une évolution particulière de la répartition des contrats de crédit souscrits en Belgique depuis 2003. En effet, si l'on a vu plus haut que le nombre d'usagers de crédit est en croissance régulière, il est plus surprenant de constater que, parmi ces usagers de crédit, le nombre absolu de personnes ne disposant que d'un crédit est stable et le nombre de celles disposant de deux crédits ne croît que très légèrement. En revanche, le nombre d'usagers de crédit disposant de trois crédits et plus a connu une forte croissance ces dernières années, tant en valeurs absolues qu'en parts relatives... Est-ce le signe d'une pratique de crédit responsable ?

Ce qui semble ressortir de l'observation des données de la CCP, c'est qu'on ne prête qu'aux personnes déjà endettées ! Mais aussi : une fois un premier crédit contracté, le consommateur y recourt de plus en plus. « Nos hypothèses pour expliquer un tel phénomène, qui semble aller à l'encontre d'une pratique de crédit responsable, sont les suivantes :

- il est plus facile de proposer un nouveau crédit à un client existant que de convaincre un nouveau client d'en contracter un. Cette observation fait écho aussi à l'hypothèse selon laquelle un consommateur ayant déjà contracté un crédit semble plus ouvert à l'usage d'un autre crédit, puis d'un autre encore...
- il est perçu comme plus facile d'estimer le risque crédit sur les clients disposant d'un historique crédit bien fourni. En effet, les approches statistiques que nous avons abondamment critiquées dans de précédentes analyses reposent sur l'analyse de données passées. Tant que le consommateur a en cours des crédits sans défaut de paiement, il dispose d'une bonne cotation. Cette bonne cotation ne prend sans doute pas adéquatement en compte la réduction du pouvoir d'achat et la capacité de remboursement, ni les contraintes budgétaires, ni les risques liés à une réduction des revenus ou à une hausse des charges du client. Dans ce sens, cette évolution peut être le signe d'une véritable bombe à retardement. »<sup>42</sup>

<sup>42</sup> Olivier Jérusalmy, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », Réseau Financement Alternatif, Bruxelles. Belgique, juin 2011.

## Type de crédit et taux de défaut : les crédits les plus représentés

Nombre de contrats par type, % de parts de marché par type.

Nombre de défaillances par type, % de défaillances par type de contrat, 2003-2010.

|  | 2003                       | 2004                | 2005                | 2006                | 2007                | 2008                | 2009                | 2010                       |
|--|----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|
| <b>Prêt à tempérament</b>              |                            |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                            |
| Tous Parts de marché                   | 1.448.534<br>22,6 %        | 1.394.301<br>20,9 % | 1.367.647<br>20,0 % | 1.398.962<br>19,5 % | 1.431.078<br>19,0 % | 1.493.628<br>18,9 % | 1.536.174<br>18,8 % | 1.564.663<br><b>19,0 %</b> |
| Les défaillants Parts des défaillances | 205.988<br><b>40,6 %</b>   | 201.693<br>39,7 %   | 191.833<br>38,2 %   | 184.042<br>37,4 %   | 180.117<br>36,7 %   | 180.049<br>36,4 %   | 185.889<br>36,3 %   | 189.304<br><b>36,0 %</b>   |
| <b>Vente à tempérament</b>             |                            |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                            |
| Tous Parts de marché                   | 300.934<br><b>4,7 %</b>    | 346.712<br>5,2 %    | 375.974<br>5,5 %    | 420.496<br>5,8 %    | 433.318<br>5,8 %    | 415.187<br>5,3 %    | 399.375<br>4,9 %    | 384.381<br><b>4,7 %</b>    |
| Les défaillants Parts des défaillances | 59.957<br><b>11,8 %</b>    | 56.603<br>11,1 %    | 54.708<br>10,9 %    | 54.591<br>11,1 %    | 54.270<br>11,1 %    | 54.115<br>10,9 %    | 54.099<br>10,6 %    | 55.750<br><b>10,6 %</b>    |
| <b>Ouverture de crédit</b>             |                            |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                            |
| Tous Parts de marché                   | 2.818.936<br><b>44,1 %</b> | 3.019.868<br>45,2 % | 3.037.770<br>44,5 % | 3.213.403<br>44,8 % | 3.433.937<br>45,7 % | 3.704.609<br>46,9 % | 3.850.705<br>47,2 % | 3.801.638<br><b>46,1 %</b> |
| Les défaillants Parts des défaillances | 190.226<br><b>37,5 %</b>   | 200.908<br>39,6 %   | 208.082<br>41,5 %   | 209.265<br>42,5 %   | 215.023<br>43,8 %   | 220.388<br>44,5 %   | 229.576<br>44,9 %   | 238.429<br><b>45,3 %</b>   |
| <b>Crédit-bail (pour mémoire)</b>      |                            |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                            |
| Tous Parts de marché                   | 5.840<br>0,1 %             | 5.033<br>0,1 %      | 4.469<br>0,1 %      | 3.873<br>0,1 %      | 3.447<br>0,1 %      | 2.730<br>0,0 %      | 1.818<br>0,0 %      | 851<br>0,0 %               |
| Les défaillants Parts des défaillances | 5.759<br>1,2 %             | 4.968<br>1,0 %      | 4.441<br>0,9 %      | 3.867<br>0,8 %      | 3.442<br>0,7 %      | 2.728<br>0,6 %      | 1.816<br>0,4 %      | 850<br>0,2 %               |
| <b>Crédit hypothécaire</b>             |                            |                     |                     |                     |                     |                     |                     |                            |
| Tous Parts de marché                   | 1.824.522<br><b>28,5 %</b> | 1.913.034<br>28,6 % | 2.044.353<br>29,9 % | 2.142.470<br>29,8 % | 2.210.350<br>29,4 % | 2.287.533<br>28,9 % | 2.368.993<br>29,0 % | 2.501.787<br><b>30,3 %</b> |
| Les défaillants Parts des défaillances | 45.215<br><b>8,9 %</b>     | 43.867<br>8,6 %     | 42.038<br>8,4 %     | 40.412<br>8,2 %     | 38.056<br>7,8 %     | 37.809<br>7,6 %     | 40.248<br>7,9 %     | 41.860<br><b>8,0 %</b>     |

Source : BNB, Bulletin statistique, Centrale des crédits aux particuliers, 2006-2010

Calculs : Réseau Financement Alternatif

Classement des types de crédits par nombre absolu décroissant de défaut de paiement (2010) :

1. Ouvertures de crédit : 238.429
2. Prêt à tempérament : 189.304
3. Vente à tempérament : 55.750
4. Crédit hypothécaire : 41.860

Si on s'intéresse aux parts de marché...

1. Prêt à tempérament (PAT) : part des défaillances supérieure de 17 % à la part de marché
2. Vente à tempérament (VAT) : part des défaillances supérieure de 5,9 % à la part de marché
3. Ouverture de crédit (OC) : part des défaillances inférieure de 0,8 % à la part de marché
4. Crédit hypothécaire (PH) : part des défaillances inférieure de 22,3 % à la part de marché

Comme nous pouvons le constater, il est difficile, sur la base des données présentées, d'appréhender l'éventualité d'un risque de défaut plus élevé d'un type de crédit à l'autre. Toutefois, il est possible d'avancer quelques hypothèses et réflexions.

### Prêt hypothécaire

Tout d'abord, les données relatives au prêt hypothécaire situent ce type de crédit comme rencontrant le moins souvent de défaut de paiement. Cela ne signifie pas pour autant qu'il est octroyé de

manière plus appropriée que les autres. Toutefois, force est de constater que :

- il n'est pas octroyé de manière « rapide » et n'est pas adapté aux attitudes impulsives ;
- il n'est pas octroyé en grandes surfaces ;
- sans force légale, la règle prudentielle du tiers des revenus mensuels pouvant être consacré au remboursement d'un tel crédit est très largement connue du public et assez bien appliquée par nombre de prêteurs ;
- le formalisme nécessaire est favorable à une décision réfléchie et adaptée, dans le chef du prêteur et du consommateur.

### Ouverture de crédit

En ce qui concerne les OC, le premier point à signaler est le caractère fallacieux du taux de défaillance. Ce dernier est en effet calculé sur le stock des OC ouvertes et non pas uniquement sur celles qui ont été utilisées par le particulier (lorsqu'un montant est prélevé), ce qui fausse le taux de défaut en le minimisant ! Dès lors, il est difficile d'envisager des comparaisons avec les autres types de crédit.

Souvent considéré comme une formule souple (montant variable), de montant relativement faible (dans l'absolu), il est toutefois indéniable que non seulement le nombre absolu de défauts est important (les OC sont en première position), mais, en outre, le nombre de défauts n'a fait qu'augmenter depuis 2004, alors même que tous les autres crédits ont vu, pendant quelques années, une réduction de leur nombre de défaillances, entre 2004 et 2007 au moins.

Lorsque l'on recherche les causes possibles de cet état de fait, les hypothèses les plus solidement étayées<sup>43</sup> sont les suivantes :

- Les modalités de mise à disposition sur le marché : ce type de crédit est largement vendu non seulement au travers des agences bancaires, mais également par de nombreux intermédiaires ainsi que diverses grandes surfaces. Ces dernières, toutefois, n'ont pas le même niveau de responsabilité dans la fourniture de conseil et d'information que le prêteur ou l'intermédiaire, d'une part, et, d'autre part, elles permettent, plus que d'autres, le financement d'achats impulsifs/coups de cœur. Ces derniers ne sont pas toujours compatibles avec une gestion budgétaire rigoureuse et prudente ;
- Le marketing « dynamique », voire agressif : les ouvertures de crédit sont très largement proposées de manière dynamique, dans le sens où le consommateur se voit proposer ce type de crédit sans que lui-même ne fasse de démarche ;
- Les montants proposés dépassent très souvent le besoin réel de financement, dans la mesure où les montants octroyés ne sont pas ajustés aux besoins du consommateur, ni, et c'est beaucoup plus dommageable encore, aux revenus de ces derniers. Ceci est d'autant plus vrai que les revenus des ménages sont faibles ;
- Les modalités d'usage qui, dans un certain nombre de situations, réduisent la perception du risque d'endettement de l'usager, qui peut dès lors plus aisément glisser vers un endettement important, et devenir problématique. À titre d'illustration, la sollicitation de montants successifs, au sein même d'une seule et même ouverture de crédit, ne provoque pas la même perception de risque que la sollicitation de crédits successifs.

Conclusion intermédiaire : un tout premier élément de progrès consisterait dans une amélioration sensible de la qualité de l'indicateur fourni par la CCP en rendant possible l'identification (à tout le moins une fois l'an) des OC dont le montant emprunté est autre que zéro euro.

<sup>43</sup> Olivier Jérusalmy, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », *op. cit.*

### Prêt à tempérament/vente à tempérament

Les données relatives à ces types de crédits soulignent une sur-représentation de ces crédits en terme de taux de défauts sur leurs parts de marché respectives. Ceci est d'ailleurs plus nettement marqué pour les prêts à tempérament.

Les explications possibles à ces situations sont toutefois difficiles et peu fiables dans la mesure où, au contraire des OC, il n'existe pas d'étude récente permettant de les documenter.

Si toutefois on passe en revue les éléments relatifs aux OC exposés ci-devant, on notera les ressemblances/différences qui prévalent et qui peuvent nous apporter une première ébauche d'explication.

- Les modalités de mise à disposition sur le marché : ces types de crédit sont aussi largement vendus par de nombreux intermédiaires ainsi que diverses grandes surfaces.
- Le marketing lié à un achat spécifique... ou pas : proposés en grandes surfaces ou, bien entendu, dans les réseaux de distributeurs automobiles, notamment, une partie importante de ces crédits est octroyée pour financer un achat particulier. Cependant, les ventes à tempérament n'offrent comme montant que le montant du bien acheté alors que le prêt à tempérament peut être octroyé, certes, pour un achat spécifique, mais pas exclusivement. Dans le second cas, il peut donc être utilisé à des fins diverses, et sa dangerosité en est dès lors théoriquement plus élevée. Est-ce la raison pour laquelle le PAT semble proportionnellement plus risqué que la VAT ?
- Les montants proposés dépassent très souvent le besoin réel de financement : ceci n'est possible qu'en matière de PAT.
- Les modalités d'usage qui, dans un certain nombre de situations, réduisent la perception du risque d'endettement de l'usager : à moins d'avoir obtenu un PAT sans achat spécifique ou pour un montant supérieur à l'achat initial, ce risque n'apparaît pas dans les autres situations.

Conclusions intermédiaires :

L'utilisation des données de la CCP à des fins documentaires et à titre préventif contre les difficultés d'usage des crédits est encore à ce jour trop limitée. Ceci est dû en partie à la pauvreté des données rendues publiques – les parts de marché par établissement (et le détail des intermédiaires lorsque ceux-ci sont intervenus) assorties des niveaux de défaut – et à l'absence de collecte de certaines données – à titre d'exemple, une mise à jour annuelle des encours des crédits permettrait une documentation beaucoup plus précise des endettements et des situations problématiques.

### Nombre de plaintes recevables par le Service médiation Banque – Crédits – Placements (SMBCP) relatives au crédit

|  | 2005       | 2006       | 2007      | 2008       | 2009       | 2010       |
|--|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Généralités                                      | 9          | 7          | 0         | 4          | 3          | 4          |
| Crédits hypothécaires                            | 56         | 51         | 43        | 48         | 58         | 69         |
| Crédits à la consommation et facilités de caisse | 29         | 31         | 36        | 46         | 45         | 53         |
| Enregistrement (négatif) à la CCP                | 4          | 4          | 5         | 4          | 9          | 12         |
| Autres   | 3          | 8          | 5         | 4          | 9          | 7          |
| <b>Total des plaintes relatives au crédit</b>    | <b>101</b> | <b>159</b> | <b>89</b> | <b>106</b> | <b>124</b> | <b>145</b> |

En tant que telle, l'évolution du nombre de plaintes ne semble pas pouvoir nous apporter un signal décisif d'amélioration ou de détérioration de la situation. Lorsque l'on observe les sous-rubriques,

on constate que seules les plaintes relatives au crédit à la consommation connaissent une croissance constante, raisonnable toutefois. Il sera utile de vérifier à l'avenir si cette évolution se confirme ou s'accentue.

Le rapport 2010 du SMBCP nous apprend que les plaintes relatives aux crédits portent en majorité :

1. sur l'incompréhension des montants qui sont réclamés : décomptes en présence ou non de frais de retard, de pénalités, ou d'indemnités de remplacement et la crainte liée de se voir réclamer des montants indus ;
2. sur le fichage négatif auprès de la CCP : le public semble très peu au fait des obligations légales auxquelles les prêteurs sont tenus en cas de défaut de paiement de 3 mois et plus ;
3. quand il s'agit de crédits hypothécaires, de l'impact fiscal différent en présence d'une hypothèque ou au contraire d'un mandat hypothécaire ;
4. quand il s'agit de crédits à la consommation, des plaintes ont aussi porté sur l'octroi de crédit à des consommateurs qui considéraient n'avoir pas la capacité de rembourser.

Face à la complexité des décomptes de frais, on se demande si une solution, à terme, ne serait pas d'établir un document standard de présentation. Les plaintes y relatives illustrent en partie des problèmes liés à l'usage d'un crédit, mais en tant que telles, ne représentent pas pour nous l'expression d'une des dimensions de l'exclusion financière.

En revanche, la problématique reprise au point 4, relative à l'obligation d'information du prêteur, se situe bien dans la problématique du caractère approprié du crédit octroyé, qui doit permettre, toute chose égale par ailleurs, le remboursement du crédit dans de bonnes conditions. Dans ces cas, le Service médiation vérifie à la fois les pièces probantes apportées tant par le plaignant que par le prêteur, afin de vérifier si oui ou non il eût fallu refuser le crédit. Nous ne disposons pas du nombre de plaintes précises relatives à ce point, ni du détail des prises de position, ni des montants des « reste à vivre<sup>44</sup> » considérés par les uns et les autres comme acceptables.

## Raisons de non-usage de crédits à la consommation

L'usage par les particuliers des crédits est documenté au travers des données de la CCP annuellement mises à jour. Il est plus difficile de documenter les raisons du non-usage, qui elles aussi peuvent apporter une information précieuse pour appréhender le niveau d'inclusion financière.

Le module EU-SILC 2008 a consacré une question aux raisons pour lesquelles les ménages n'ont pas eu recours à des crédits à la consommation<sup>45</sup>. En voici les réponses (plusieurs étaient possibles dans le cadre d'un choix multiple) :

- Le ménage n'en a pas le besoin : 90,17 %
- Le ménage a la possibilité d'emprunter auprès de la famille ou auprès d'amis : 1,3 %
- Le ménage n'aura pas les moyens de rembourser ses dettes : 63,7 %
- Le ménage a introduit une demande, mais cela n'a pas abouti : 2,42 %
- Le ménage avait l'usage de crédit, mais cette possibilité a disparu : 0,35 %

<sup>44</sup> Cette notion se réfère au montant disponible pour le ménage une fois déduits des revenus les divers remboursements des crédits en cours ainsi que les charges de loyer. Ce reste à vivre doit pouvoir permettre, en fonction de la composition du ménage et des habitudes de vie, de rembourser la charge mensuelle du crédit sollicité.

<sup>45</sup> Pour information, la formulation anglaise originale de la question est : « Would you indicate for what reasons your household does not have a commercial credit? »

- La banque refuserait l'octroi d'un crédit : 20,31 %

Au travers des réponses collectées, il ne semble pas qu'il y ait de problème aigu quant à l'accès au crédit.

Certes, un peu plus de 20 % des répondants considèrent qu'ils n'auraient pu obtenir le crédit en banque, il s'agit donc d'une sorte d'auto-exclusion. Toutefois, nous ne savons rien du caractère fondé ou non d'une telle attitude. Est-ce réaliste de la part du répondant ou pas ? Si on met en parallèle ces réponses avec les pratiques commerciales extrêmement dynamiques, voire agressives, de vente de cartes de crédit (et de magasin) observées en Belgique, nous sommes amenés à penser que l'accès au crédit soulève moins de difficultés en Belgique que l'accès à un crédit « approprié », dans la mesure où ce dernier n'est pas censé aboutir à des difficultés d'usage.

## ***De l'usage des ouvertures de crédit par des ménages à faibles revenus***

### **Les ouvertures de crédit, pour quoi faire ?<sup>46</sup>**

#### **Préambule**

##### 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 *CPAS*<sup>47</sup>).

Les CPAS visités sont les suivants : Antwerpen, Braine-l'Alleud, Bruxelles Ville, Charleroi, Fléron, Gent, Leuven, Namur, Saint-Gilles.

- 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*).

- 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 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.

- Réflexion méthodologique relative à la portée des interprétations<sup>48</sup>

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

<sup>46</sup> Ce chapitre est un résumé de l'étude suivante : Olivier Jérusalmy, « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », *op. cit.*

<sup>47</sup> Toute personne fréquentant le CPAS mais qui n'est pas forcément allocataire social.

<sup>48</sup> Note méthodologique, SONECOM.

à la base inconnus<sup>49</sup>. 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.

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 de 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 malades) on se trouve souvent avec un nombre d'observations relativement faible. »<sup>50</sup>*

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 maîtrisés au maximum.

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.

L'étude doit donc être lue en fonction de ces postulats et options méthodologiques.

### Personnes à revenus faibles

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 cette hypothèse, 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.

<sup>49</sup> Impossibilité de tester la représentativité de l'échantillon obtenu.

<sup>50</sup> BOUCHARENC Lucien, *Plaidoyer pour les enquêtes sur petits échantillons*, dans *Les Cahiers de la publicité*, n° 3, pp. 69-78

Les résultats obtenus sont les suivants :

- Échantillon avec OC (49 répondants) : revenu moyen maximal déclaré pour le ménage des répondants = 1.238 €
- Échantillon sans OC (209) : revenu moyen maximal déclaré pour le ménage des répondants = 1.116 €<sup>51</sup>

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

## Public CPAS et endettement 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 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 vigueur<sup>52</sup>.

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 %.

## OC – Quelle provenance : grands magasins<sup>53</sup> ou banques ?

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.

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.

### Constat d'analyse

Il semble que, sur la base des réponses collectées, banques/organismes de crédit spécialisés et

<sup>51</sup> Lorsque les répondants ont déclaré disposer de revenus supérieurs à 2500 €, nous avons pris la décision arbitraire de compter pour ces derniers un revenu de 3000 €

<sup>52</sup> Au travers des données EU-SILC et celles de la Centrale des crédits aux particuliers.

<sup>53</sup> Les termes accompagnés d'un astérisque sont définis dans le lexique situé à la fin de l'ouvrage.

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 CCP<sup>54</sup> ne fait pas, dans son rapport public, de distinction entre OC des banques ou des grands magasins.

### 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 responsables<sup>55</sup>. Une telle mise en place est avérée<sup>56</sup> lorsque le crédit octroyé a donné lieu à un examen préalable de la capacité de remboursement<sup>57</sup> et que le crédit s'y révèle adapté en taille et en durée. L'indicateur « potentiel<sup>58</sup> » 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 » 2010<sup>59</sup>, 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*.

<sup>54</sup> 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.

<sup>55</sup> « ...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

<sup>56</sup> 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\\_Credit\\_CD/LCC/ACCUEIL.htm](http://www.economie2.fgov.be/protection_consumer/Credit_Credit_CD/LCC/ACCUEIL.htm)

<sup>57</sup> Art. 10 à 15 - Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation

<sup>58</sup> *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.

<sup>59</sup> 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.

## 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.

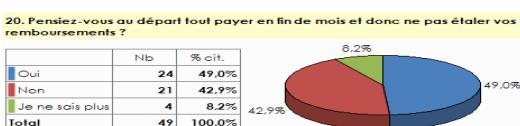
La CCP à ce jour ne nous renseigne pas sur les intermédiaires en présence, ni sur les taux de défaut que ces derniers cogénèrent avec l'organisme prêteur dont ils sont les partenaires. Cette opacité joue en défaveur de la mise en place de pratiques plus vertueuses de la part de ces intermédiaires. En outre, nous avons régulièrement<sup>60</sup> 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 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.

## Type d'usage : Paiement différé ? Échelonnement ? Mixte ?

### Observations générales

Une majorité des usagers d'OC (32/47= 68,1 %) utilise le paiement échelonné<sup>61</sup>. 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.

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.



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 ».

### 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 cas, 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

<sup>60</sup> O. Jérusalmy « Centrale des crédits aux particuliers 2010 : plus de défauts, plus de surendettés : 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](http://www.financite.be), rubrique Bibliothèque

<sup>61</sup> Croisement Q8a et Q8b

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.

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.

#### 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'achat impulsif. 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 zérotage<sup>62</sup>.

<sup>62</sup> - Avant le 1<sup>er</sup> décembre 2010 :

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 »<sup>63</sup>. 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.

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, les comportements et les 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.

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

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).

### 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

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

§ 1<sup>er</sup>.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 1<sup>er</sup> décembre 2010 :

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

§1<sup>er</sup> : *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 1<sup>er</sup> 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.

<sup>63</sup> « Recommandations de la Journée sans crédit 2010 », p. 17.

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.

#### 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).

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 l'utilisation.

#### 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 ».

#### 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 dépassement de dépenses liées 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, prévention<sup>64</sup>) 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 ? »<sup>65</sup> 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.

<sup>64</sup> 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.

<sup>65</sup> [http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub\\_ostc/AP/rAP40\\_2.pdf](http://www.belspo.be/belspo/home/publ/pub_ostc/AP/rAP40_2.pdf)

### Monocarte ou multicarte ? 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 OC<sup>66</sup> 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, par 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 paiement<sup>67</sup>, 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 ?

### 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. Utilisées 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 entretemps le ménage a eu l'occasion de contracter de nouvelles dettes.

## **Carte de crédit et carte de grand magasin : quelles différences observées ?**

### **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 %).

<sup>66</sup> Voir section « Connaissance du montant maximal de la réserve ».

<sup>67</sup> Voir section « qualité des remboursements et nombre d'OC actuellement ».

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. Ils 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 %).

#### 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 générer<sup>68</sup> 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 désideratas 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.

## **Ouverture de crédit et gestion budgétaire**

#### Connaissance du montant à rembourser par mois

<sup>68</sup> 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.

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

|              | Nb        | % cit.        |
|--------------|-----------|---------------|
| Oui          | 25        | 52,1%         |
| Non          | 23        | 47,9%         |
| <b>Total</b> | <b>48</b> | <b>100,0%</b> |



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

Montant remboursé**22. Quel est le montant de vos mensualités?**

Hors max 1000€

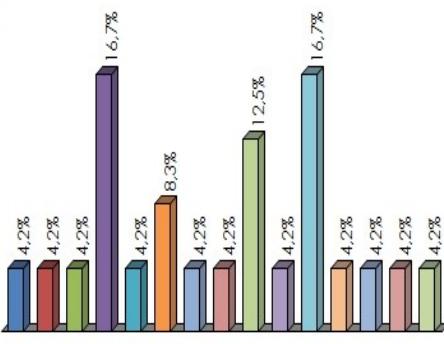
Moyenne = 73,25 Ecart-type = 29,90

Médiane = 70,00

Min = 20 Max = 132

m [25,0% - 75,0%] = 70,47

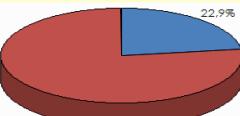
|              | Nb        | % cit.        |
|--------------|-----------|---------------|
| 20           | 1         | 4,2%          |
| 30           | 1         | 4,2%          |
| 40           | 1         | 4,2%          |
| 50           | 4         | 16,7%         |
| 53           | 1         | 4,2%          |
| 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%          |
| 108          | 1         | 4,2%          |
| 125          | 1         | 4,2%          |
| 132          | 1         | 4,2%          |
| <b>Total</b> | <b>24</b> | <b>100,0%</b> |



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 €.

Connaissance du nombre de mensualités restantes**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%         |
| <b>Total</b> | <b>48</b> | <b>100,0%</b> |



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

Connaissance du montant maximum de la réserve

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.

#### Projet d'un nouvel usage de la fonction crédit avant la fin des remboursements

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.

#### 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.

#### 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.

### **Comment se passent les remboursements ? Constat d'analyse**

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).

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 tout 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.

#### 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 OC.

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.

#### **Circonstances d'obtention des OC. 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).

#### Devoir de conseil...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.

#### 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.

#### Choix du montant

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). Les montants des OC sont majoritairement fixés de manière standardisée et cela génère une attitude très largement passive des preneurs.

Avis sur le montant obtenu

Vingt-sept personnes sur 44 (61,4 %) considèrent le montant comme adapté, mais 15/44 (34 %) le considèrent 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 faux » 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 ».

Constat d'analyse

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

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.

**Montant de la réserve et revenu en classes**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 <sup>69</sup>  |
| Ne souhaite pas répondre | 1500,00 €                        | --  |

Pratique différente entre ouverture de crédit et carte de magasin

<sup>69</sup> 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.

|                          | <b>Carte de crédit</b>           |   | <b>Carte de grands magasins</b>  |   |
|--------------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|---|
|                          | 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.

#### 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 aigüe 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.

#### 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.

#### Des OC pour quoi faire ?

Observation générale : 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
- 13 OC sur 49 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.

### **Les opinions récoltées majoritaires**

(classées par ordre décroissant)<sup>70</sup> :

**67,8 %** des 258 répondants considèrent que l'OC peut être dangereuse pour eux.

**60,7 %** des 257 répondants considèrent que l'OC est très coûteuse du fait de son utilisation sur une longue période.

**58,5 %** des 258 répondants considèrent que l'OC pousse à acheter plus et plus vite.

**57 %** des 258 répondants considèrent que l'OC pousse à la consommation.

### **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.

**46,1 %** des 258 répondants considèrent que l'OC permet de se faire plaisir quand on en a envie.

**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.

**43,4 %** des 258 répondants considèrent qu'il est trop facile d'en avoir une.

### Les opinions... « je 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 »

<sup>70</sup> À 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.

### 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.

### 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 sens<sup>71</sup>.

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

### Constat d'analyse

Ici encore, c'est l'absence d'épargne qui est le 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.

### 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.

Recommandations générales : 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 retard,

<sup>71</sup> 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.

de défaut et de surendettement d'un public aux revenus modestes.

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 » et 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.

#### 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.

#### **Diminution de montant ou clôture d'OC. 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.

#### 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 ?

## Conclusions

Telles sont les observations récoltées au travers de cette enquête :

- **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.

- **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.

- **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.

- **L'enquête souligne une absence de solutions de remplacement en termes 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.

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

- **Les OC sont trop souvent surdimensionnées.**

- **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.**

## Recommandations

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

- **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 tirages multiples, 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.

– **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.

– **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-Quiévrain<sup>72</sup>.

– **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 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

<sup>72</sup> 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.

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.

– **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.

## Les publicités et pratiques commerciales entourant les ouvertures de crédit sont-elles « socialement responsables » ?

### Introduction

L'étude dont est tirée cette synthèse a pour objectif de déterminer si les messages publicitaires ou pratiques commerciales liés aux ouvertures de crédits sont socialement responsables d'une part et, d'autre part, si ces publicités ou pratiques commerciales s'adressent particulièrement à des personnes à revenus modestes.

Étudier le caractère « socialement responsable » d'une publicité ou d'une pratique commerciale implique que l'on analyse si elles donnent toutes les informations nécessaires au consommateur en sorte qu'il puisse choisir en connaissance de cause, vérifier si le crédit proposé est adéquat et comparer aisément les offres en se basant sur des éléments concrets : le prix du crédit (le taux d'intérêt, les frais...) et les termes du contrat (les modalités de remboursement, les procédures de recouvrement en cas de défaillance...).

Néanmoins, la prise en compte des éléments informatifs de la publicité ne peut s'entendre que dans la mesure où le récepteur de cette même publicité (personne à revenus modestes dans le cadre de cette étude) est capable d'analyser correctement et rationnellement les informations reçues.

La présente étude se divise donc en deux parties. La première vise à faire un état des lieux des obligations légales liées aux publicités pour le crédit, mais aussi des biais cognitifs connus qui détournent la capacité à prendre une décision de manière rationnelle et qui sont utilisés par les publicitaires.

La seconde partie consiste en une étude quantitative et qualitative d'un échantillon de publicités et de pratiques commerciales. Cette analyse se base sur le schéma de Jakobson<sup>73</sup> régulièrement utilisé pour étudier tout système de communication, y compris la publicité. Il vise à analyser le destinataire, le destinataire et le message, mais également les interactions entre ceux-ci et avec les systèmes dans lesquels ils s'inscrivent.

Enfin, la dernière partie vise, après avoir identifié les spécificités liées aux publicités et pratiques commerciales relatives aux ouvertures de crédit à formuler un ensemble de recommandations visant à améliorer leur caractère socialement responsable.

<sup>73</sup> Cf. p. 3.

## Analyse contextuelle

### Définition

L'ouverture de crédit est un crédit facile, souple et qui peut sembler simple d'utilisation. Les chiffres montrent pourtant qu'elle peut constituer un facteur important dans les problèmes de surendettement et de défaillance.

Une ouverture de crédit (ou « crédit revolving ») désigne tout contrat de crédit au terme duquel un moyen de paiement est mis à la disposition de l'emprunteur. Dans la majorité des cas, ce contrat est consenti à durée indéterminée. L'emprunteur peut l'utiliser au moyen d'un ou de plusieurs prélèvements de crédit.

De par sa souplesse, l'ouverture de crédit est la forme de crédit la plus utilisée. Le consommateur est libre d'effectuer des prélèvements ou non. Il peut effectuer ces prélèvements sous diverses formes (transferts depuis un compte, achat direct au moyen d'une carte...<sup>74</sup>). L'emprunteur se voit imposer une seule contrainte, celle de rembourser mensuellement une somme (le plus souvent extrêmement limitée), en général 5 % de la ligne de crédit ou du solde restant dû.

L'analyse des chiffres de 2009 relatifs aux crédits en Belgique montre que les ouvertures de crédit sont en croissance : en parts de marché (+2,4 % en 2009 contre une augmentation de moins de 1 % pour les autres types de crédit), en termes de défaillance (+4,6 % en 2009 alors que toutes les formes de crédit connaissaient une réduction des défaillances tant en nombre qu'en parts), en termes de montants prélevés (+5 % en 2009).

En Belgique, 19 % des ménages qui font appel à un service de médiation de dettes ont des dettes auprès de magasins de vente par correspondance<sup>75</sup>.

En Belgique, il n'existe pas de données concernant le profil des utilisateurs des ouvertures de crédit. Néanmoins, en France, le rapport réalisé par le CRÉDOC pour le Comité consultatif du secteur financier<sup>76</sup> montre que, parmi les ménages ayant un crédit, ceux en situation de pauvreté, ont une part plus élevée de crédits renouvelables que les autres ménages (40 contre 28 %). De plus, ils l'ont plus souvent souscrit sur un lieu d'achat ou auprès d'un organisme financier et moins souvent auprès d'une banque.

Les problèmes liés aux ouvertures de crédit sont divers. Outre le taux d'intérêt élevé de ce type de crédit (entre 16 et 19 % l'an), l'achat par le biais d'une ouverture de crédit est désolidarisé des formalités nécessaires à l'obtention d'un crédit – anéantissant la prise de conscience – puisque les démarches liées à son acquisition ne doivent se faire que la première fois. En cas de carte privative liée à un grand magasin, les consommateurs peuvent l'utiliser pour acheter à crédit des biens de première nécessité (nourriture, vêtements...) à un taux de 19 % par an ! L'ouverture de crédit permet la remboursement d'un « minimum mensuel » et donne l'impression à l'emprunteur de gérer son budget alors que, dans certains cas graves, il s'endette chaque mois davantage, les frais liés à son crédit ne faisant qu'augmenter. Enfin, le consommateur n'est pas tenu d'amortir le crédit dans

<sup>74</sup> La possibilité du retrait en espèces a été supprimée depuis l'entrée en vigueur le 01/12/2010 de la nouvelle loi sur le crédit.

<sup>75</sup> IWEPS (2007), *Rapport sur la cohésion sociale en Région wallonne. Volet statistique*, pp. 53 et 60-61.

<sup>76</sup> *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, rapport réalisé par le CRÉDOC pour le Comité consultatif du secteur financier, février 2010, p. 75.

un délai déterminé. Avec une ouverture de crédit, l'emprunteur risque d'être en situation d'endettement « à vie » qui ne correspond pas à la durée de vie du bien ou du service pour lequel le crédit a au départ été contracté. Un délai de zérotage<sup>77</sup> existe depuis janvier 2004 mais il ne s'applique pratiquement jamais aux ouvertures de crédit.

### Mentions légales

La législation relative au crédit à la consommation vise à protéger le consommateur. La nouvelle loi entrée en application le 1<sup>er</sup> décembre 2010 a pour but de renforcer davantage encore cette protection, mais plusieurs problèmes subsistent.

Plusieurs éléments sont obligatoires sur une publicité sur le crédit : nom du promoteur, forme de crédit... Les annonceurs doivent expliciter clairement – dans le cas où la publicité mentionne un chiffre portant sur le coût du crédit – ce que recouvrent les frais liés au crédit. La publicité doit soit mentionner le taux annuel effectif global (TAEG) et l'exemple représentatif reprenant tous les éléments de calcul du TAEG, soit le taux débiteur et les frais (récurrents et non récurrents<sup>78</sup>). La nouvelle loi impose en plus que, lorsqu'aucun chiffre ne porte sur le taux du crédit, il faut alors ajouter la mention « Attention, emprunter coûte de l'argent. »<sup>79</sup> Un prospectus doit également être mis à la disposition de l'emprunteur chez les différents prêteurs et intermédiaires de crédit. Il doit, en permanence et sans devoir en faire expressément la demande, pouvoir consulter et emporter ce prospectus.

Le *Code annoté du crédit* essaie de rationaliser au maximum les éléments obligatoires et interdits dans les publicités pour permettre à l'emprunteur de décider en connaissance de cause, mais les études montrent que les éléments informationnels ne sont pas les seuls sur lesquels l'emprunteur se base pour décider de prendre une ouverture de crédit.

### Les représentations liées au crédit

Certaines études indiquent que la décision du consommateur de prendre un crédit ne se base pas uniquement sur les informations « rationnelles » reçues. D'autres éléments tels que l'influence sociale, l'illusion de contrôle sur les événements de la vie et les biais cognitifs qui en résultent entrent en jeu. Les biais cognitifs ne sont pas l'apanage des personnes peu éduquées ou à faibles revenus et il serait faux de croire que ces dernières sont davantage victimes de l'irrationalité dans leurs choix. Toute personne prend des décisions en fonction d'une multitude de facteurs, rationnels ou non, et se laisse influencer par des biais cognitifs. Cependant, les personnes aisées ont davantage les moyens de leur irrationalité.

Dans l'étude publiée en novembre 2010 pour le compte de la Commission européenne sur les comportements liés aux prises de décision dans le marché des investissements *retail*<sup>80</sup>, les auteurs

<sup>77</sup> Le délai de zérotage implique l'obligation pour le prêteur d'indiquer dans le contrat de crédit le délai endéans lequel le montant total emprunté doit être remboursé par le consommateur.

<sup>78</sup> Frais annuels récurrents : clôture annuelle des comptes - x euros; frais non récurrents : ouverture du dossier : x euros

<sup>79</sup> Plus précisément, la nouvelle loi sur le crédit à la consommation stipule qu'une publicité mentionnant le coût du crédit doit reprendre – à l'aide d'un exemple représentatif – les éléments suivants : 1/ le taux débiteur, fixe et/ou variable, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit ; 2/ le montant du crédit ; 3/ le taux annuel effectif global ; 4/ la durée du contrat de crédit ; 5/ s'il s'agit d'un crédit accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, le prix au comptant et le montant de tout acompte, et 6/ le cas échéant, le montant total dû par le consommateur et le montant des versements échelonnés.

<sup>80</sup> Decision Technology Ltd, *Consumer Decision-Making in Retail Investment Services: A Behavioural Economics*

notent que « seules 1,4 % des personnes interrogées ont choisi de manière optimale les cinq produits d'investissement ». Les choix d'investissement sont sujets à des biais. Les pires décisions ont été prises lorsque le choix optimal a été plus difficile à comprendre (frais repris sous forme de pourcentage...) et l'ont été davantage suivant l'incertitude (les investissements à risque), l'ambiguïté (informations incomplètes) et la complexité (produits structurés).

Le rapport réalisé par le CRÉDOC<sup>81</sup> note également que les ménages ayant un crédit renouvelable connaissent mal le coût du crédit. Ce constat s'avère d'autant plus vrai pour les ménages en situation de pauvreté. Ainsi, plus de 20 % des ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires de minimum social ne connaissent pas le taux d'intérêt. Et 32 % de ces mêmes catégories déclarent ne pas savoir ce que représenteront, au total, les intérêts payés pour ces crédits. Plus de 46 % de ces catégories pensent en avoir une très bonne ou assez bonne idée (contre 72 % de l'ensemble de la population)<sup>82</sup>.

La mauvaise connaissance des conséquences et des coûts d'une ouverture de crédit ainsi que les biais cognitifs qui entrent en jeu dans la prise de décision sont encore plus marqués lorsque l'on se penche sur les pratiques commerciales liées à l'ouverture de crédit (vente en grand magasin ou dans les lieux publics) où le contrôle du respect de la législation est extrêmement compliqué à mettre en œuvre.

Dans ces conditions, il semble indispensable de se pencher sur les moyens qui permettront à l'emprunteur de comprendre les risques liés à l'ouverture de crédit.

## Analyse quantitative et qualitative des publicités ou pratiques commerciales

Le matériel publicitaire a été récolté entre le 1<sup>er</sup> juillet 2010 et le 31 août 2010<sup>83</sup>. Au total, 91 mentions sur les ouvertures de crédit (que ce soit dans des publicités directes, indirectes, du marketing direct, dans des prospectus ou des catalogues...) ont été trouvées et 5 visites sur les lieux de vente ont été réalisées.

Plus précisément, il s'agit de :

- **publicité directe** (publicité Internet, périodiques, presse quotidienne, « toutes-boîtes », affichage...) : publicités pour un ou plusieurs produits financiers émanant directement d'organismes de crédit ou de banques ;
- **publicité indirecte** (publicité Internet, périodiques, presse quotidienne, « toutes-boîtes », affichage...) : publicités pour des biens de consommation mentionnant la possibilité d'une ouverture de crédit ;
- **marketing direct** : publicité personnalisée directement envoyée chez le client potentiel ;
- **prospectus produit** : prospectus, généralement recueilli sur le lieu de vente, relatif au produit proposé (ouverture de crédit), y compris, dans cette catégorie, les pages de Internet des sites des organismes prêteurs ;
- **catalogues produits** : catalogue des produits de magasins mentionnant la possibilité d'une ouverture de crédit ;

<sup>81</sup> *Perspective*, novembre 2010 ([http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/executive\\_summary\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/executive_summary_en.pdf))

<sup>82</sup> *Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté*, rapport réalisé par le CRÉDOC pour le Comité consultatif du secteur financier, février 2010

<sup>83</sup> *Id.*, p. 80.

<sup>83</sup> Donc, avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sur le crédit.

- **pratique commerciale** : manière d'aborder le client potentiel et de vendre l'ouverture de crédit sur le lieu de vente (*blind tests* sur le lieu de vente).

Les publicités directes – même si elles concernent pratiquement un tiers des occurrences trouvées et analysées (31/96) – ne constituent qu'une petite partie de l'offre publicitaire à laquelle sont quotidiennement exposés les consommateurs. Une grande partie de cette offre est directement liée à l'achat d'un produit en tant que tel (électroménager, hi-fi...).

Si l'on se penche sur les caractéristiques des principaux groupes cibles des médias dans lesquels sont publiées les publicités directes sur les ouvertures de crédit, on remarque qu'elles sont principalement soumises à des personnes retraitées, de 65 ans (sauf pour le *Télé Ciné Revue*) et plus faiblement éduquées ( primaire et secondaire inférieur).

Parmi les 96 références liées aux ouvertures de crédit et pratiques commerciales récoltées, 25 ont été étudiées suivant le *schéma de la communication* élaboré par R. Jakobson. Ce schéma se base sur six fonctions du messages, traduites ici en six questions :

1. *Qu'est-ce qui* est dit sur l'ouverture de crédit (quelles sont les informations relatives à l'ouverture de crédit ?)
2. *Qui* le dit ?
3. *A qui* le dit-on ?
4. *Avec quel recours à la créativité* le dit-on ?
5. *Avec quelle accroche* le dit-on ?
6. *Que dit la publicité* sur elle-même ?

Les publicités analysées<sup>84</sup> sont en général en accord avec le cadre légal. Ceci n'est toutefois pas toujours le cas, puisque la direction générale « contrôle et médiation » du SPF Économie constate régulièrement des irrégularités, et même des récidives, de la part de certains prestataires de crédit. Les informations concrètes et réelles liées aux ouvertures de crédit sont rarement données sous forme d'exemples chiffrés – ce qui n'est pas interdit lorsqu'il n'est pas fait mention du coût lié au crédit – mais, même lorsque c'est le cas, il ne nous semble pas que l'exemple donné permette à l'emprunteur de se faire une idée précise des coûts ni des risques liés au crédit<sup>85</sup>. Cette impression est renforcée par les données présentes dans la première partie de cette étude, qui montre que d'autres éléments (biais cognitifs liés au cycle de la vie, à l'illusion du contrôle, l'influence sociale...) sont autant de points qui interviendront dans la prise de décision. Il conviendra donc que certaines règles et mentions de la publicité aient pour objectif de lutter contre ces biais.

C'est le propre de la publicité de focaliser son message sur des caractéristiques le plus souvent supposées d'un produit de manière à permettre à celui-ci de se positionner et de trouver écho auprès des consommateurs potentiels. Cependant, s'il est de bonne guerre pour la publicité de « faire

<sup>84</sup> On trouvera l'analyse détaillée de chaque publicité dans le rapport complet.

<sup>85</sup> Par exemple : *Sous réserve d'acceptation de votre demande et après signature de votre contrat. Pour une ouverture de crédit de 5000 €, entièrement et immédiatement prélevée, la durée théorique de remboursement est de 93 mois, à raison d'un remboursement mensuel égal à 1/24<sup>e</sup> du solde restant dû (hors frais) avec un minimum de 25 € ou le total dû lorsque celui-ci est inférieur à 25 €, le taux annuel effectif global (TAEG) appliqué à l'ouverture de crédit est de 13,00 %, incluant une cotisation annuelle de la carte de 20 € offerte la première année (une cotisation ne sera due que dans l'hypothèse où le client a utilisé au moins une fois sa carte durant la période précédente) et le taux débiteur annuel de 12,76 %. Dans cette hypothèse, conformément aux conditions d'utilisation de la carte, seuls les frais de carte de la première année sont pris en compte pour le calcul du taux annuel effectif global. Pas de frais non récurrents. Le coût du crédit est fonction du montant de crédit octroyé. Taux en vigueur au 01/12/2009. Ce taux est susceptible de modification en fonction de l'évolution des indices de référence légaux en vigueur.*

croire » qu'une femme, en se parfumant, aura le *sex-appeal* de Monica Bellucci, qu'une eau pétillante est vitalisante ou qu'une voiture est écologique, il en va tout autrement d'une publicité pour un produit réputé potentiellement « socialement dangereux ». Pour de tels produits, parmi lesquels nous rangeons les ouvertures de crédit, la publicité se doit d'être « socialement responsable » en mettant en avant des caractéristiques réelles et non supposées.

Enfin, les pratiques commerciales étudiées ont largement mis en lumière les manquements – sinon l'absence – 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.

L'analyse des messages publicitaires ne permet pas de conclure que ces derniers s'adressent plus particulièrement à des personnes précarisées. Répondre à cette question demanderait de comparer les effets des publicités sur deux populations différentes – en organisant, par exemple, de tables rondes. Cependant, les représentations que les publicités mettent en jeu se rapportent presque toujours à une mise en scène du rêve et des caractéristiques positives réelles ou supposées du produit. La publicité sur les ouvertures de crédit n'échappe pas à cette règle. Or, nous pouvons « supposer » que ces arguments (l'image d'une télévision ou d'un cocotier pour faire court) font davantage « rêver » les personnes aux revenus plus modestes. D'autre part, les études sur les décisions d'investissement montrent que la difficulté à réaliser un choix financier optimal est liée au degré de complexité des informations, et ce, à plus forte raison encore, pour les personnes à revenus modestes. Enfin, l'analyse des publics cibles des médias dans lesquels les grandes sociétés de crédit placent des publicités montre qu'il s'agit principalement de personnes d'un niveau social (en termes de revenus et/ou d'éducation) inférieur. Le cocktail « revenus modestes » et « informations complexes et/ou lacunaires » semble donc être le plus délétère dans le cadre de la communication au sujet d'un produit financier.

## Conclusions et recommandations

La loi impose au dispensateur de crédit de vérifier si le crédit est adapté à la situation de l'emprunteur. Il s'agit incontestablement d'un des éléments les plus importants en matière de prévention du surendettement. Les recommandations qui suivent et dont l'objet est notamment de mieux outiller le consommateur pour évaluer si le crédit est adapté à sa situation ne peuvent dès lors en aucun cas réduire la **responsabilité du prêteur** en la matière. Par ailleurs, la réflexion sur la publicité et les moyens d'encadrer au mieux celle-ci ne doit pas occulter celle relative à la **dangerosité intrinsèque de l'ouverture de crédit**. Si une meilleure régulation de la publicité peut améliorer la situation, elle n'influence pas la qualité du produit en lui-même. En d'autres termes, il serait désastreux qu'une politique publique s'arrête aux questions bien légitimes en matière de publicité sans s'attacher à la qualité des produits proposés.

### L'information dans la publicité

Les publicités liées aux ouvertures de crédit ne permettent pas de prendre la mesure des coûts et des risques qui y sont liés. La plupart des publicités ne donnent aucun exemple chiffré au motif qu'elles ne mentionnent aucun coût lié au crédit. Lorsqu'elles le font, l'exemple chiffré, s'il peut être considéré comme informatif, n'est pas explicite. Le consommateur pressé d'acheter un nouveau produit ne tiendra pas compte du texte écrit, la plupart du temps, en très petits caractères. Les publicités Internet sont également visées car elles jouent sur les hyperliens. Les informations sont organisées en différents niveaux de lecture qui ne sont pas accessibles au premier coup d'œil. Pour

les voir, il faudra naviguer vers les sous-pages.

**Nous recommandons donc de placer un *avertissement* :**

- **sur toutes les publicités** liées aux ouvertures de crédit, que celles-ci fassent ou non référence au coût du crédit ;
- **sur toutes les communications** liées aux ouvertures de crédit sur les sites Internet de prestataires de crédit, même dans le cas où la communication prend la forme d'une information. Dans ce cas, l'avertissement devra apparaître dès la première page Internet faisant référence à l'ouverture de crédit ;
- qui mentionnera un **exemple concret du coût du crédit et du risque** lié au non-paiement sous une formulation imposée pour éviter toute interprétation. Il pourrait être : *si j'emprunte 1000 € et que je rembourse x € par mois (le minimum autorisé), je devrai payer x € pendant x mois. À la fin de la période de remboursement, j'aurai remboursé 1000 € de capital + x € d'intérêts (taux annuel effectif global de x %) + x € en autres frais (ouverture de dossier, assurances éventuelles...). En cas de non-paiement d'une mensualité, je devrai payer x € de frais + x € d'intérêts de retard. Si je continue à payer le minimum de x €, mon délai de remboursement sera allongé de x mois (x € de capital + x € d'intérêts)* ;
- qui aura une **dimension (ou une durée) fixée** par le législateur et **plus grande** que celle prévue actuellement. Nous recommandons de se baser sur les mentions telles que celles qui doivent être visibles sur les paquets de cigarettes actuellement.

**Le lien achat/publicité**

Les publicités relatives aux ouvertures de crédit mettent en avant trois types d'arguments de vente. Ils peuvent être combinés ou non dans la même publicité :

- le confort d'utilisation (souplesse, facilité, rapidité...) ;
- la solution de paiement pour assouvir immédiatement une envie, pour ne pas rater une opportunité (des soldes, un voyage...) ;
- le gain financier (en cas d'ouvertures de crédit liées à des bons de réduction).

En aucun cas, de tels arguments ne permettent de prendre la mesure de la dangerosité du produit. Par ailleurs, le lien entre l'octroi d'une ouverture de crédit et l'acquisition d'un bien ou d'un service précis est trompeur dans la mesure où la nature même d'une ouverture de crédit est de ne pas être liée à un acte d'achat particulier.

Les recommandations suivantes visent donc à ne pas renforcer l'immédiateté de l'achat. Cette immédiateté (vous le voulez, vous l'avez) est d'autant plus forte lorsque l'ouverture de crédit est vendue en grands magasins.

**Nous recommandons donc :**

- **l'interdiction de lier une ouverture de crédit à l'achat** d'un produit ou d'un service particulier, et ce, de manière directe ou indirecte, que ce soit au moyen de phrases ou d'illustrations (fonds visuels représentant une TV, une plage de cocotiers...), tout comme il existe déjà actuellement l'interdiction de faire référence à l'argent liquide ;
- **l'interdiction de mentionner l'ouverture de crédit sur toute publicité ne la concernant pas directement** : dans la lignée de ce qui précède, les publicités liées aux ouvertures de crédit peuvent en effet aujourd'hui prendre la forme d'une simple mention de la possibilité d'ouverture de crédit sur une publicité pour tout autre produit ou service (électroménager, meubles, voyages...) ;
- **l'interdiction de vente d'ouverture de crédit dans les magasins, grandes surfaces...**

Cette recommandation est renforcée par l'argument que le contrôle du respect des obligations en termes de conseils est impossible et que ceux-ci sont très largement lacunaires. Dans tous les cas, la vente d'ouverture de crédit sur les lieux de vente tend à banaliser le recours à l'ouverture de crédit.

Ce dernier cas de figure est d'autant plus flagrant lorsqu'il s'agit de stands sur la voie publique. La pratique commerciale visant à proposer une carte de crédit dont le fait de la prendre ne porte pas à conséquence (*puisque, si vous ne l'utilisez pas, elle ne vous coûtera rien*) vise à banaliser le recours à l'ouverture de crédit et à induire l'idée que la vérification du caractère adapté du crédit n'est pas nécessaire. C'est pourquoi **nous recommandons** également la suppression du démarchage sur la voie publique.

### La sensibilisation et la prévention

Plus largement, toutes les recommandations et restrictions ne pourront porter pleinement leurs fruits que si l'emprunteur peut être mis en alerte dès qu'il utilise une carte de crédit ou dès qu'on lui en propose l'acquisition. Cette mise en garde doit dépasser la stricte notion du **coût** du crédit – ce que tente de faire le slogan « *emprunter coûte de l'argent* », avec un succès mitigé – et glisser jusqu'à la notion de **risque**, voire de dangerosité (avec un slogan – certes contreproductif tant il est abrupt – du type *l'ouverture de crédit est dangereuse*). La dangerosité se situe à plusieurs niveaux :

- risque de continuer à utiliser une ouverture de crédit alors que la situation budgétaire de l'intéressé s'est modifiée depuis son acquisition ;
- risque d'utiliser une ouverture de crédit dans un cadre différent de celui pour lequel elle a été acceptée au départ ;
- risque de prendre un crédit de trop à la suite d'une mauvaise évaluation des coûts :
  - coûts liés aux intérêts auxquels s'ajoutent les frais de retard éventuels (jamais pris en compte) ;
  - coûts liés au remboursement suivant le type de formule choisie<sup>86</sup>.

**Nous recommandons** donc aux pouvoirs publics de mener des **campagnes de prévention** sur les risques liés aux ouvertures de crédit en combinant message-choc et contenu plus explicite.

- **publicité** :
  - contenu : détournement des publicités classiques dont le but sera de montrer le côté ridicule et absurde des arguments commerciaux et d'opposer les risques à la facilité d'utilisation promise<sup>87</sup>. Les messages informatifs ne peuvent faire le poids face aux arguments massue des publicités classiques pour les ouvertures de crédit.
  - ton : ton de l'humour, du décalage.
  - diffusion : via les médias utilisés par la publicité classique (principalement les magazines TV) et affichage local spécifique (autour des grands magasins par exemple).
- **Folder** :
  - contenu : outre le contenu de base (lié à la publicité), le folder abordera :
    - les *risques* (exemple chiffré et concret sur la base d'un cas fictif d'une

<sup>86</sup> Nous pensons ici à l'argument fréquemment rencontré « *vous remboursez ce que vous voulez, à votre rythme* ». Dans certains cas, notamment en cas de remboursement minimum, l'emprunteur n'a pas conscience que la part du capital qu'il rembourse est extrêmement faible par rapport aux intérêts. Tandis qu'il pense maîtriser son budget, il ne paie pratiquement que des frais.

<sup>87</sup> Acheter ce ce qu'on veut quand on veut, ne pas rater une opportunité, rembourser à son rythme...

personne ayant un problème de surendettement ou de remboursement difficile après avoir, par exemple, utilisé son ouverture de crédit dans un cadre autre que celui fixé initialement) ;

- les *alternatives* : la prise d'une ouverture de crédit est liée à un mauvais emploi de celle-ci à cause d'une mauvaise évaluation des risques mais également parce que la personne (à tort ou à raison) n'envisage pas d'autres possibilités. Le folder devra donc proposer un large éventail de propositions parmi lesquelles le lecteur pourra choisir suivant ses propres manières de vivre (groupes de micro-épargne, achat de seconde main, système d'échange local, cuisiner bon pas cher...). Ces conseils pourraient être prolongés lors d'ateliers (voir plus bas).
- ton : après l'entrée en matière décalée, le ton du folder doit être sympathique et bienveillant.
- diffusion : ces folders doivent être mis à la disposition de toute personne susceptible d'être en difficulté de remboursement (ou en situation de surendettement), sur des lieux tels que les CPAS, entreprises d'économie sociale liées à l'insertion, centres de référence, maisons de jeunes, et doivent bien évidemment être distribués dans le cadre de campagnes déjà existantes du secteur, telle la journée sans crédit ([www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)).
- **Ateliers** : pour que la campagne de prévention soit efficace, elle devrait se prolonger par des ateliers. La prévention contre le crédit facile doit passer – outre la prise de conscience du risque – par la mise en place d'alternatives mais également par un changement de comportement, de relation à l'argent. De telles thématiques ne peuvent être abordées dans de simples brochures papier.
  - Contenu : ces ateliers devraient être conçus dans le cadre de cycles d'ateliers plus larges abordant les thématiques du « vivre moins cher ». Ils prendraient la forme de groupes de parole (la perception des personnes sur leur budget), de conseils concrets (voir plus haut pour des exemples) et d'éducation financière.
  - Diffusion : dans les CPAS<sup>88</sup> mais aussi dans d'autres lieux tels que les maisons de jeunes, centres de références ou tout lieu public qui permettrait à « Monsieur tout le monde » d'y participer, le risque lié aux ouvertures de crédit pouvant toucher des usagers en dehors des structures précitées.

Eu égard à ce qui précède, nous recommandons également :

- de proposer un **programme de lutte contre le surendettement** à travers ce type d'ateliers et d'étudier les mises en œuvre possibles à grande échelle. Ces programmes doivent combiner des ateliers d'éducation financière (c'est quoi un crédit ? Quels types ? Quels risques ?...<sup>89</sup>) et des propositions d'alternatives visant à proposer de nouveaux types de comportement que les participants pourront s'approprier. De très nombreuses initiatives de ce type existent à l'étranger, à un niveau local ou national, dans le cadre de la prévention ou après la survenance de problèmes financiers liés à des charges trop importantes, supportées

<sup>88</sup> Les CPAS organisent déjà de tels ateliers mais de manière ponctuelle et non concertée.

<sup>89</sup> De notre point de vue, les thématiques de l'éducation financière sont nombreuses et interdépendantes : les produits financiers (compte d'épargne, compte à vue...), les relations avec sa banque, le crédit, la gestion budgétaire... Il n'existe aucun programme d'éducation actuel mis en place de manière systématique ni aucune évaluation des connaissances. Les quelques formations en matière d'éducation financière existant de manière systématique sont données aux étudiants en humanités secondaires, option économie ou dans le cadre des médiations de dettes (gestion budgétaire des ménages), très souvent après que des problèmes sont apparus.

financièrement par l'État et/ou par les banques ;

- de faire un **état des lieux** des initiatives et outils existants dans les CPAS, centres de référence, associations d'aides aux personnes démunies..., des ateliers consacrés au « vivre moins cher » et à une meilleure gestion budgétaire ;
- de **créer ou désigner un opérateur** qui sera en charge des questions ci-dessus et sera l'interlocuteur entre l'État, les organisations financières et les associations.

Il semble indispensable de protéger le consommateur des risques qu'il peut courir avec un tel produit. Cela peut se faire en neutralisant au maximum les risques liés aux connotations positives liées à l'ouverture de crédit mais également en donnant toutes les chances à l'emprunteur potentiel de jauger les coûts et les risques liés. Cette « prise de conscience », incompatible avec la banalisation de l'ouverture de crédit (une simple formalité de 15 minutes pour obtenir le bien rêvé), et les manquements au niveau du conseil en grands magasins plaident pour une suppression totale de celui-ci. D'autre part, les limitations légales ne pourront être utiles que si les personnes – *a fortiori* les personnes à faibles revenus – peuvent en prendre la mesure. Ceci ne peut se faire qu'à travers des campagnes de prévention sur les risques liés aux ouvertures de crédit, mais celles-ci auront d'autant plus d'effets qu'elles rentreront dans le cadre d'une politique à grande échelle sur l'éducation financière. Il est à noter que, depuis 2007, l'Union européenne s'est exprimée en ce sens<sup>90</sup>.

## Résumé

1. Le recours au crédit à la consommation augmente en Belgique : entre 2004 et 2010, le nombre de contrat a connu une augmentation annuelle moyenne de 3,59 % et le nombre d'emprunteurs de 2,08 %.
2. Ce recours accru au crédit s'est accompagné depuis 2008 d'une augmentation des défaillances : entre 2007 et 2010, le nombre de crédits défaillants a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,33 % et le nombre d'emprunteurs défaillants de 2,53 %.
3. Dans cette augmentation générale tant du recours au crédit à la consommation que du nombre de défaillances, les ouvertures de crédit ont connu un accroissement encore plus important : la part de celles-ci dans le nombre total de contrat de crédit à la consommation est passé de 45,2 % à 46,1 % entre 2004 et 2010 et leur part dans le nombre total des défaillances est passé de 44,5 % à 45,3 % entre 2007 et 2010 (cet accroissement se constate depuis 2003).
4. En 2009, 356 611 personnes, soit 4,13 % de la population majeure en Belgique, avaient au moins un crédit en défaut de paiement : 17 % d'entre elles, soit 61 115 personnes, étaient en règlement collectif de dettes.
5. Le nombre de personnes en règlement collectif de dettes avec au moins un contrat de crédit en cours a connu une augmentation annuelle moyenne de 10,74 % de 2006 à 2010.
6. Dans l'étude des difficultés rencontrées par les ménages à revenus modestes en matière d'ouverture de crédit, on constate que le devoir de conseil n'est pas exercé dans les grandes surfaces.
7. Tant les montants des ouvertures de crédit accordées que la possibilité offerte de disposer de plus d'une ouverture de crédit entraînent des montants d'endettement importants au vu des

<sup>90</sup> Voir à ce sujet la page de l'Union européenne consacrée à l'éducation financière : [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/capability/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/capability/index_fr.htm).

revenus mensuels des personnes concernées, susceptibles de mener à du surendettement.

8. La souplesse dans l'usage de l'ouverture de crédit (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.
9. Les publicités liées aux ouvertures de crédit ne permettent pas de prendre la mesure des coûts et des risques qui y sont liés.
10. Le lien entre l'octroi d'une ouverture de crédit et l'acquisition d'un bien ou d'un service précis est trompeur dans la mesure où la nature même d'une ouverture de crédit est de ne pas être liée à un acte d'achat particulier.

## Conclusions

1. 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. 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-Quiévrain<sup>91</sup>.
3. Un avertissement devrait être placé
  - sur toutes les publicités liées aux ouvertures de crédit, que celles-ci fassent ou non référence au coût du crédit ;
  - sur toutes les communications liées aux ouvertures de crédit sur les sites Internet de prestataires de crédit, même dans le cas où la communication prend la forme d'une information. Dans ce cas, l'avertissement devra apparaître dès la première page Internet faisant référence à l'ouverture de crédit ;
  - qui mentionnera un exemple concret du coût du crédit et du risque lié au non-paiement sous une formulation imposée pour éviter toute interprétation ;
  - qui aura une dimension (ou une durée) fixée par le législateur et plus grande que celle prévue actuellement. Nous recommandons de se baser sur les mentions telles que celles qui doivent être visibles sur les paquets de cigarettes actuellement.
4. Il convient d'interdire

<sup>91</sup> Projet pilote mis en oeuvre 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.

- de lier une ouverture de crédit à l'achat d'un produit ou d'un service particulier, et ce, de manière directe ou indirecte, que ce soit au moyen de phrases ou d'illustrations (fonds visuels représentant une TV, une plage de cocotiers...), tout comme il existe déjà actuellement l'interdiction de faire référence à l'argent liquide ;
- de mentionner l'ouverture de crédit sur toute publicité ne la concernant pas directement ;
- d'offrir des ouvertures de crédit dans les magasins, grandes surfaces.

5. Nous recommandons de mener des campagnes de prévention sur les risques liés aux ouvertures de crédit en combinant message-choc et contenu plus explicite.

## L'épargne

### **Contexte législatif et politique**

#### **En Europe**

L'épargne est traitée au niveau européen dans la directive 2003/48/CE du Conseil du 3 juin 2003 en matière de fiscalité des revenus de l'épargne sous forme de paiement d'intérêts, par laquelle l'Union européenne entend permettre que les intérêts de l'épargne perçus dans un État membre par des personnes physiques qui ont leur résidence fiscale dans un autre État membre soient effectivement imposées conformément aux dispositions législatives de ce dernier État membre.<sup>92</sup>

Par contre, aucune disposition n'est relative à des aspects d'inclusion financière en matière d'épargne. Notons toutefois le lancement en octobre 2011 d'un programme financé par la Commission européenne et dirigé par le Réseau Financement Alternatif, qui vise à promouvoir le recours à l'épargne auprès d'un public précaire comme modèle concurrentiel au crédit et préventif du surendettement au moyen de deux types d'outils :

- des modules d'éducation/d'assistance budgétaire
- un mécanisme de bonification de l'épargne

Des programmes pilotes innovants sont mis en œuvre en Belgique, Grande-Bretagne, Hongrie et France, ils feront l'objet d'une évaluation avant la diffusion des résultats au niveau européen.

#### **En Belgique**

Il existe en Belgique une législation qui tend à inciter à l'épargne grâce à la mise en œuvre d'une exonération du précompte mobilier pour une première tranche de revenu.

Le Code des impôts sur les revenus<sup>92</sup> prévoit en effet, dans son article 21.5° une exemption de précompte mobilier, à hauteur d'un plafond de 1250 euros par an, pour les revenus afférents aux dépôts d'épargne qui ont été reçus, sans aucun terme fixe ou délai de préavis convenu, par les établissements de crédit établis en Belgique tombant sous l'application de la loi du 22 mars 1993 relative au statut et au contrôle des établissements de crédit à condition que ces dépôts répondent aux exigences fixées par le Roi sur avis de la Commission bancaire et financière quant à la monnaie dans laquelle ils sont libellés, aux conditions et de retrait et de prélèvement, ainsi qu'à la structure, au niveau et au mode de calcul de leur rémunération.

Les références légales sont les suivantes :

- 27 août 1993. - arrêté royal d'exécution du Code des impôts sur les revenus 1992, lequel est dénommé, en abrégé, "AR/CIR 92"Section II. - Conditions fiscales en matière de dépôts d'épargne. (Code des impôts sur les revenus 1992, article 21,5°). Art. 2
- 7 décembre 2008. - arrêté royal modifiant l'AR/CIR 92 en ce qui concerne les conditions d'exonération des revenus des dépôts d'épargne visés à l'article 21, 5°, du Code des impôts sur les revenus 1992.

Pour que cette exonération puisse s'appliquer, certaines caractéristiques doivent donc être

<sup>92</sup> JO L 157 du 26.6.2003, p. 38–48.

rencontrées, dont les principales sont brièvement présentées ci-après :

- des prélèvements ne peuvent être opérés sur les dépôts d'épargne, directement ou en liaison avec un compte à vue, que pour le règlement des opérations suivantes :
  - a) remboursement en espèces ;
  - b) transfert ou virement, autrement qu'en vertu d'un ordre permanent, à un compte ouvert au nom du titulaire du dépôt d'épargne ;
  - c) transfert à un dépôt d'épargne ouvert auprès du même établissement au nom du conjoint ou d'un parent au second degré au plus du titulaire du dépôt d'épargne ;
  - d) règlement de sommes dues en principal, intérêts et accessoires par le titulaire du dépôt d'épargne en vertu d'emprunts ou de crédits consentis par le même établissement ou par un organisme représenté par ce même établissement ;
  - e) règlement à l'établissement dépositaire de primes d'assurance et de frais relatifs au dépôt d'épargne, du prix d'achat ou de souscription de titres, du loyer des coffres-forts et de droits de garde relatifs à des dépôts à découvert ;
- des limites en termes de retrait maximum sont également d'application.
- la rémunération des dépôts d'épargne comporte obligatoirement mais exclusivement :
  - un intérêt de base ; et
  - une prime de fidélité.

Une série de règles précises sont ensuite détaillées quant à la détermination des taux d'intérêt et des primes proposés.

## État des lieux

Appréhendée sous l'angle de l'inclusion financière, la principale difficulté qui s'impose est la distinction qu'il serait utile de pouvoir faire entre l'absence d'épargne à la suite d'une absence de produits et de services adaptés et celle simplement liée à l'absence de moyens.

La question peut se révéler plus complexe encore si l'on considère que des dispositifs absents en Belgique seraient susceptibles de favoriser l'épargne de personnes qui jusqu'ici s'en abstiennent.

Nous songeons notamment, à titre d'illustration, à des dispositions en matière d'éducation, d'encadrement, d'incitants financiers qui seraient susceptibles de modifier cet état de fait.

Dans le cadre de ce rapport, nous serons obligés de nous contenter d'indicateurs assez imparfaits. La porte d'entrée à l'épargne est sans nul doute le compte d'épargne, c'est donc sur ce dernier que nous concentrerons notre recherche d'information.

## Indicateurs

### Accessibilité

À côté de cet incitant fiscal, d'autres éléments contextuels font de ce compte, vraisemblablement pour le plus grand nombre, la première étape d'une pratique d'épargne :

- de nombreux comptes d'épargne sont proposés gratuitement à l'ouverture d'un compte à vue ;
- de nombreux comptes d'épargne sont proposés gratuitement, qu'ils soient ou non exclusivement accessibles et gérés « en ligne » ;
- la majeure partie des comptes d'épargne n'impose pas de dépôt minimum à l'ouverture ;
- un certain nombre de comparateurs sont disponibles gratuitement en ligne et facilitent l'identification d'un compte adapté aux besoins/usages des consommateurs.

— ...

Ce contexte général est donc favorable à la détention d'un compte d'épargne par les personnes disposant d'un compte en banque, d'un compte à vue. En effet, soit il aura été octroyé automatiquement à l'ouverture du compte à vue, soit, grâce à sa gratuité et sa disponibilité sur le marché, il aura été ouvert aisément dans une banque qui agrée le consommateur : il est d'ailleurs fréquent, dans ces conditions, qu'une personne dispose de plus d'un compte d'épargne.

|   | 1993       | 2000       | 2005        | 2008        | 2009        |
|---|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Nb de comptes d'épargne réglementés                           | 18.581.000 | 17.670.000 | 17.400.000  | 18.672.000  | 18.746.000  |
| Montant déposés sur les comptes d'épargne (milliards d'euros) | 48,5       | 94,1       | 158,8       | 149,8       | 188,7       |
| Population belge  | nd         | 10.239.085 | 10.445.852  | 10.666.866  | 10.753.080  |
| Nombre de comptes d'épargne moyen par habitant                | nd         | 1,725      | 1,666       | 1,750       | 1,743       |
| Montant moyen épargné par habitant                            |            | 9.190,27 € | 15.202,21 € | 14.043,49 € | 17.548,46 € |

Sources : Febelfin Vade-mecum 2009 – Statbel (population)

Ces données ne nous parlent toutefois pas de la distribution de ces comptes d'épargne au sein de la population. Il ne nous est donc pas possible de connaître le nombre de personnes n'en disposant pas, ni d'identifier les personnes qui en disposent de plusieurs. L'absence de communication par les banques d'informations relatives aux comptes d'épargne encourage évidemment l'épargnant peu scrupuleux à profiter à plusieurs reprises de l'exonération fiscale en ouvrant des comptes d'épargne auprès de plusieurs institutions sans mentionner, dans sa déclaration fiscale, les intérêts qui lui sont versés.

Il serait évidemment intéressant de pouvoir disposer de la distribution de l'épargne déposée en compte, par classe de montants.

## Difficultés d'usage

Comme cela a déjà été évoqué, la rémunération d'un compte d'épargne se compose, d'une part, d'un taux d'intérêt de base auquel vient s'ajouter, le cas échéant, une prime de fidélité.

L'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2009 de la nouvelle loi a, en quelque sorte, simplifié les calculs puisqu'un seul taux de base peut désormais s'appliquer par dépôt d'épargne – cela évite en effet que différents taux d'intérêt ne soient d'application pour un seul et même compte, selon qu'il s'agit de versement antérieur ou postérieur à une campagne promotionnelle d'épargne.

Les calculs relatifs à la rémunération des comptes d'épargne soulèvent parfois des plaintes auprès de l'Ombudsman, qui donnent lieu à une vérification du calcul et du respect des obligations contractuelles. Peu d'abus semblent devoir être constatés. Il s'agit le plus souvent d'une mauvaise compréhension de l'application concrète de ces deux niveaux de rémunération : le taux de base,

d'une part, qui, sauf mention contraire, n'est pas garanti sur la période et le taux de la prime, qui lui est garanti, mais n'est acquis que lorsque la durée de placement dépasse 12 mois.

Des difficultés d'usage ne semblent pas devoir être à l'origine d'une possible exclusion financière.

## **Résumé**

1. Le nombre de comptes d'épargne par habitant a augmenté de 0,11 % par an de 2000 à 2009.
2. L'encours moyen par habitant sur ces comptes d'épargne a augmenté de 10,1% entre 2000 et 2009.
3. Aucune information ne permet de considérer ni qu'une partie de la population serait exclue de l'accès ou de l'usage de cet outil d'épargne, ni que, à l'inverse, celui-ci est répandu dans toutes les couches de la population.

## **Conclusions**

1. Vu l'accroissement du recours au crédit et des défaillances de remboursement, il est probable que l'usage de l'épargne ne soit pas généralisé dans toutes les couches de la population mais aucune donnée ne permet à ce jour d'objectiver cette réalité.
2. Les mesures annoncées dans la déclaration gouvernementale de décembre 2011 visant à fournir plus de transparence dans la possession des comptes d'épargne en Belgique devraient permettre à l'avenir d'être mieux documentés sur ce sujet.

## Les assurances

### Introduction

Le champ des assurances demeure à ce jour encore très peu étudié sous l'angle de l'inclusion financière. Afin de poser une première pierre à cet édifice, nous prendrons comme point de départ les assurances qui ont été considérées comme devant faire partie du panier de biens nécessaires pour une vie digne en Belgique<sup>93</sup>. Cette référence prend en compte des assurances qui ne sont pas toutes rendues obligatoires légalement, car ce second critère de sélection aurait en effet pu constituer une autre porte d'entrée en la matière.

Parmi les assurances reprises dans le panier, se trouvent :

- les assurances santé de base :
  - les assurances mutuelles de base et complémentaires ;
  - les assurances hospitalisation ;
- les assurances incendie « propriétaire et locataire », même si, au départ, seuls les locataires ont été considérés dans la recherche ;
- les assurances responsabilité civile :
  - les assurances familiales (qui ne sont prévues qu'en présence d'enfant ou d'animaux dans le ménage dans l'étude relative à une vie digne) ;
  - la RC conducteur, qui est elle véritablement obligatoire, mais qui, dans un premier temps, n'a pas été intégrée au panier de base, dans la mesure où les ménages considérés ne possédaient pas de véhicules.

Il faut souligner le fait que nous sortons de notre champ d'étude les diverses assurances obligatoires liées à l'exercice d'activités professionnelles.

Dans la sphère privée, au sein des assurances mentionnées ci-dessus, en matière d'assurance obligatoire, on trouve donc l'assurance soins de santé et indemnités et l'assurance automobile « responsabilité civile », obligatoire pour tout usager d'un véhicule à moteur. Les assurances incendie ne sont pas obligatoires « légalement », mais elles sont souvent rendues obligatoires contractuellement :

- pour le propriétaire, car lorsque son bien est hypothéqué, le prêteur rend souvent obligatoire la souscription d'une assurance incendie, et également, une assurance solde restant dû ;
- pour le locataire, qui est souvent obligé, au travers de son contrat de bail, à assurer son logement contre l'incendie.

### Assurance soins de santé et hospitalisation

#### Contexte législatif et politique

##### En Belgique

Les textes réglementaires de base en matière de soins de santé sont les suivants :

<sup>93</sup> DEFLANDRE D., STORMS B. VAN DEN BOSCH K. & al. *Minibudget : Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België ? Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ?* Politique scientifique fédérale. Bruxelles, Belgique, 2010.

- Loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994<sup>94</sup> ;
- Arrêté royal du 3 juillet 1996 portant exécution de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994<sup>95</sup> ;
- Règlement du 16 avril 1997 portant exécution de l'article 80,5° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994<sup>96</sup> .
- Règlement du 28 juillet 2003 portant exécution de l'article 22,11°, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994<sup>97</sup> ;

Les textes réglementaires de base en matière d'hospitalisation sont les suivants :

- Loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités<sup>98</sup> ;
- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre<sup>99</sup> ;
- Loi du 11 mai 2007 modifiant la loi du 6 août 1990 relative aux mutualités et aux unions nationales de mutualités<sup>100</sup> ;
- Arrêté royal du 1<sup>er</sup> février 2010 déterminant les indices spécifiques visés à l'article 138bis-4, § 3, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre<sup>101</sup> ;
- Loi du 26 avril 2010 portant des dispositions diverses en matière d'organisation de l'assurance maladie complémentaire<sup>102</sup>.

## État des lieux

### L'assurance obligatoire

L'assurance obligatoire soins de santé, si elle constitue indéniablement un élément essentiel de la politique de protection sociale des citoyens et participe de manière active à l'inclusion sociale de ces derniers, n'est toutefois pas à proprement parler un service financier.

Ce droit naît dans certaines circonstances (travailleurs salariés et indépendants, titulaires du registre national (utile pour les sans-abris), étudiants, ainsi qu'une série d'autres publics, repris sous le vocable de « régimes subsidiaires » et fait pleinement partie du système de sécurité sociale. Il n'y a dès lors pas non plus à proprement parler de « marché ». Les règles donnant droit à cette couverture sont établies par la sécurité sociale et les remboursements sont mis en œuvre par les mutuelles et par, pour les personnes non affiliées, la Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité (CAAMI).

Ceci ne signifie toutefois pas que l'accès en soit garanti pour tous ni que, dans l'usage, il n'y ait pas de difficulté. Les frais de soins de santé couverts par l'assurance obligatoire ne sont pas exhaustifs, et un certain nombre d'entre eux ne sont pas couverts<sup>103</sup>, sauf à souscrire des assurances

<sup>94</sup> M.B. 27 août 1994, page 21524.

<sup>95</sup> M.B. 31 juillet 1996, édition 1, page 20285.

<sup>96</sup> M.B. 26 novembre 1997, édition 1, page 31277.

<sup>97</sup> M.B. 29 août 2003, édition 1, page 42234.

<sup>98</sup> M.B. 28 septembre 1990, page 18475.

<sup>99</sup> M.B. 20 août 1992, page 18283.

<sup>100</sup> M.B. 31 mai 2007, édition 1, page 29272.

<sup>101</sup> M.B. 08 février 2010, édition 2, page 7686.

<sup>102</sup> M.B. 28 mai 2010, édition 2, page 32374.

<sup>103</sup> À titre d'illustration : hospitalisation, lunettes et lentilles, soins dentaires et d'orthodontie, camps, plaines, séjours pour enfants et adolescents, logopédie, diététique, transport de malade, homéopathie, ostéopathie, acupuncture,

complémentaires. La CAAMI ne propose pas de couverture complémentaire, mais toutes les mutuelles le font, ainsi que certaines compagnies privées d'assurance. L'offre est dès lors différente d'une mutuelle à une autre, et parfois même au sein d'une mutuelle, d'une région à une autre.

## L'assurance complémentaire

Si l'assurance complémentaire n'est pas obligatoire, les affiliés bénéficient parfois automatiquement de certaines assurances complémentaires non obligatoires pour lesquelles ils payent un supplément.

C'est donc notamment sur le plan des assurances complémentaires que les mutuelles peuvent se différencier vis-à-vis du public. Sur la base de contact pris auprès de mutuelles, il semble d'ailleurs que la mobilité des personnes, d'une mutualité à une autre, est en croissance significative et que les jeunes adultes sont très sensibles aux contenus des couvertures complémentaires dans le choix de leur mutuelle ou dans les motivations pour en changer.

## L'assurance hospitalisation

L'offre d'assurance hospitalisation est large : en effet, tant les compagnies privées que les mutuelles se positionnent sur le marché. L'offre des mutuelles se distingue des offres des compagnies privées sur un point important : ces dernières ont une obligation d'offre de couverture. Cela signifie concrètement que les questionnaires et examens de santé préalables à la souscription d'assurances hospitalisation privées ne peuvent être utilisés pour refuser purement et simplement un client potentiel. À l'instar de ce qui se pratique dans le privé, la prime d'assurance varie en fonction de la qualité de la couverture. Toutefois, il est généralement considéré qu'à prestation égale, les mutuelles proposent un bon rapport qualité-prix.

Cet état des choses est en profonde mutation puisque, par suite d'une plainte des compagnies privées quant à la concurrence déloyale qu'elles subissaient de la part des mutuelles – plainte déposée auprès du service marché intérieur de la Commission européenne, considérée comme fondée par cette dernière –, les mutualités belges sont à présent amenées à respecter les mêmes obligations de solvabilité et de contrôle que les assureurs privés (directive Solvency II).

Il est encore trop tôt pour étudier l'impact de ces modifications sur l'accessibilité et la qualité des services offerts dans cette nouvelle configuration, mais rien ne semble indiquer que les prix pratiqués resteront stables : au contraire, la hausse des tarifs pratiqués par les mutualités est à prévoir. Un paradoxe, alors que la concurrence de ce marché ira croissante !

## Indicateurs

### Taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire

Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 %<sup>104</sup>. La marge fournie représente les variations de couverture selon les années. La couverture, très large, telle qu'elle apparaît à travers ces chiffres, donne toutefois peu d'indication quant à la qualité et la performance. Il semble toutefois que, si des problèmes d'accès demeurent, ils se situent dans des

---

chiropractie, soins à domicile....

<sup>104</sup> Vluyen Joan, Vanthomme Katrien, Camberlin Cécile et al., *Un premier pas vers la mesure de la performance du système de soins de santé belge*, Bruxelles, Health Services Research (HSR), étude commanditée par le Centre fédéral d'expertise des soins de santé, 2008-50, p.30. Disponible sur : [http://www.kce.fgov.be/index\\_fr.aspx?SGREF=14844&CREF=16537](http://www.kce.fgov.be/index_fr.aspx?SGREF=14844&CREF=16537)

proportions faibles, et méritent dès lors une approche qualitative complémentaire, pour en comprendre les causes ainsi que le type de remède qui pourrait être appliqué.

### **Niveau des dépenses pour les soins non remboursés**

Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés s'est élevé à 586 € en 2007<sup>105</sup>. Cet indicateur nous permet de prendre la mesure des dépenses des ménages non couvertes par l'assurance obligatoire. Il a augmenté, pour passer de 526 € en 2003 à 586 € en 2007. À titre de comparaison, la Belgique affiche une part élevée de dépenses personnelles (19 % des dépenses de santé totales en 2007) par rapport au Pays-Bas (6,2 % des dépenses totales), à la France (6,9 %) ou à l'Allemagne (13,7 %).

### **Pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé**

Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par un assureur privé était de 49,7 % en 2007. Ce taux était de 37,9 % en 2001, ce qui illustre en 7 ans une croissance soutenue de ce marché.

### **Plaintes relative à l'assurance hospitalisation**

L'augmentation des primes est la première cause des plaintes relative à l'assurance hospitalisation, soit 24 % de l'ensemble des plaintes dans cette branche, selon les rapports de l'Ombudsman des Assurances. L'industrie des assurances pratique depuis plusieurs années des augmentations de prime qui inquiètent les consommateurs. En 2007, le législateur a prévu pour les assurances individuelles le principe de liaison du montant de la prime à un indice. Toutefois, ce n'est qu'en février 2010 que l'on assiste pour la première fois à la publication d'un indice médical<sup>106</sup>. Ce dernier, par sa complexité et sa non-transparence, n'a pas levé toutes les difficultés. Un assureur a d'ailleurs mis en œuvre des augmentations tarifaires qui ont été rejetées, ensuite, par le Président du tribunal de Commerce de Bruxelles-Capitale. L'affaire suit son cours, puisque l'assureur a interjeté appel.

### **Dettes de soins de santé et surendettement**

Les informations les plus poussées en la matière nous proviennent de l'enquête menée par l'Observatoire du crédit et de l'endettement<sup>107</sup> auprès des services de médiation de dettes wallons. Ceux-ci révèlent en 2009, sur la base des dossiers de l'échantillon, une présence de dettes de soins de santé dans 56,4 % des dossiers.

En ce qui concerne le détail de l'endettement, l'Observatoire nous informe que ce sont principalement des « dettes de soins de santé proprement dites », consultations et visites médicales, hospitalisations, frais d'ambulance, etc., présentes dans 52,2 % des cas, ainsi que des frais de mutuelle et d'assurance hospitalisation (13,2 % des dossiers).

Dans près de la moitié des dossiers dans lesquels il existe des dettes de santé (47,7 %), le montant total des dettes liées à la santé est inférieur à 500 €. La médiane est de 550,04 €. Dans 19,8 % des

<sup>105</sup> *Op.cit*, p. 30.

<sup>106</sup> A.R. du 1<sup>er</sup> février 2010 déterminant les indices spécifiques visés à l'article 138bis-4,§3, de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, *M.B.*, 8 février 2010. L'indice a été publié au *Moniteur belge*, pour la première fois, le 26 février 2010.

<sup>107</sup> Van Impe Marie-Françoise, Duvivier Romain, Jourdain Aurélie, *Prévention et traitement du surendettement en Wallonie : Rapport d'évaluation 2009*, L'Observatoire du crédit et de l'endettement, Marchienne-au-Pont, 2011, p. 86. Disponible sur : [http://www.observatoire-credit.be/images/stories/docs/rrw\\_2009.pdf](http://www.observatoire-credit.be/images/stories/docs/rrw_2009.pdf)

cas, les dettes de santé sont comprises entre 500 € et 1000 €. Et 15,6 % des ménages ont des dettes de soins de santé supérieures à 2000 €. Dans un cas, le montant total de l'endettement en soins de santé et d'hospitalisation atteint 19 012,52 €.

Ces données illustrent à tout le moins le poids financiers des soins de santé restant à charge des ménages, en dépit de l'assurance obligatoire et les risques de surendettement liés à des problèmes de santé pour des ménages à revenus modestes. Il est raisonnable de penser que cette réalité wallonne trouve également sa place dans les deux autres régions.

## Résumé

1. Le taux de non-couverture par l'assurance soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 %.
2. Le niveau des dépenses pour les soins non remboursés s'est élevé à 586 € en 2007, ce qui est élevé en comparaison avec les pays voisins.
3. Le pourcentage de personnes dotées d'une assurance privée fournie par une assureur privé est passé de 37,9 % en 2001 à 49,7 % en 2007.
4. Des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,4 % des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2009 pour un montant moyen de 550,04 €.

## Conclusions

1. Les questions d'accessibilité de l'assurance obligatoire en matière de soins de santé, celle de sa qualité et de son efficacité sont des questions qui, si elles se trouvent au cœur même de la thématique de l'inclusion sociale, ne s'en trouvent pas moins à la périphérie de la thématique de l'inclusion financière. Des frais importants ne sont en effet pas couverts par l'assurance obligatoire et entraînent la nécessité de contracter une assurance privée.
2. Une moitié de la population est privée d'une telle assurance et est dès lors confrontée au risque lié au paiement des soins non couverts par l'assurance obligatoire, soit 586 € en 2007.
3. Une majorité de personnes surendettées en Wallonie n'est pas en capacité de rembourser ces soins.
4. Tant la hausse des primes d'assurance que celle des soins médicaux sont des sources de difficultés croissantes d'accès et d'usage des assurances hospitalisation. Le coût sociétal d'un recul en ces matières devrait être étudié avec soin afin d'éviter qu'à l'avenir ne se dégrade la quantité et la qualité des soins dont auraient besoin les citoyens. Il convient notamment de s'interroger sur l'élargissement de la couverture, par l'assurance obligatoire, des frais les plus souvent associés à une hospitalisation.

## Assurance incendie

### Contexte législatif et politique

#### En Belgique

Les textes réglementaires de base en matière d'assurance incendie sont les suivants :

- Arrêté royal du 24 décembre 1992 portant exécution de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre ;
- Arrêté royal du 24 décembre 1992 réglementant l'assurance contre l'incendie et d'autres

périls, en ce qui concerne les risques simples ;

- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

## État des lieux

L'assurance incendie n'est pas obligatoire. Toutefois, cette assurance est une des plus anciennes proposée et aussi une des plus répandues chez les particuliers, aussi le législateur y a-t-il associé quelques couvertures obligatoires.

Les garanties de base (d'usage obligatoire), sont donc : les dommages matériels causés par l'incendie, l'explosion, l'implosion, la foudre, les attentats et conflits du travail, le heurt par un animal, le heurt par tout moyen de transport, la chute d'un arbre sur le bâtiment, la tempête, la pression de la neige ou de la glace sur un toit, la grêle et les catastrophes naturelles.

Parmi les extensions fréquentes, citons : les dégâts provoqués par l'électricité, la fumée ou la suie, les dégâts des eaux (rupture de canalisation, le débordement de gouttières...), le bris de vitrage, les dommages au bâtiment causés à la suite d'un acte délictueux, d'un accident.

## Indicateurs

### Taux de souscription d'une assurance incendie

C'est en 2010 qu'a été menée, pour le compte du Service public fédéral Intérieur une première enquête « en matière de prévention incendie dans les habitations belges ». Un échantillon représentatif de 1000 répondants a été soumis à une interview en face à face. Cette enquête sera reconduite annuellement.

L'objectif premier de cette enquête est de connaître le degré de conscience des risques d'incendie chez le citoyen. Dès lors, la question de l'accès et de l'usage des assurances incendie n'est pas au cœur des préoccupations du commanditaire. Toutefois, il apporte un premier éclairage utile quant au taux d'utilisation d'une assurance incendie. L'enquête révèle en effet que le taux de souscription d'une assurance incendie s'élevait à 96%<sup>108</sup>.

### Difficultés d'usage

Par essence, le rapport de l'Ombudsman ne peut documenter le phénomène de non-assurance, puisqu'il traite des différents existant entre le preneur d'assurance et sa compagnie. Une fois prise en compte cette considération, on constate que 78 % des réclamations relatives à l'assurance incendie portent sur les sinistres (raison principale : refus d'intervention pour 33 %) et que les 22 % autres portent sur les difficultés de résiliation. Le nombre des réclamations est très lié aux conditions climatiques et circonstances naturelles qui ont touché le pays pendant l'année en cours (hiver rigoureux, tempêtes, mini-tornade...), ainsi qu'à la qualité de la communication mise en œuvre par l'industrie des assurances en ces occasions.

Parmi les difficultés d'usage pointées dans le rapport 2010, l'Ombudsman relève le phénomène de sous-assurance, mis à jour au moment d'un sinistre : « Conformément à la loi, l'entreprise d'assurance va appliquer la règle proportionnelle sur le montant de l'indemnité qui est dû. Elle réduit

<sup>108</sup> Service Public Fédéral Intérieur & asbl ANPI, *Enquête sur la prévention incendie dans les habitations, Bruxelles, 2010*. Disponible sur : [http://www.anpi.be/media/misc\\_media/Rapport%20brandpreventie%20enqu%EAte%20versie%202024-11-2010%20FRANSE%20VERSIE%20definitif.pdf](http://www.anpi.be/media/misc_media/Rapport%20brandpreventie%20enqu%EAte%20versie%202024-11-2010%20FRANSE%20VERSIE%20definitif.pdf)

donc son intervention et l'assuré s'insurge. Le législateur a imposé aux entreprises d'assurances de mettre à disposition du candidat-assuré un système d'abrogation de la règle proportionnelle qui lui permet d'évaluer le capital à assurer pour protéger son immeuble. Mais durant la vie du contrat, l'immeuble peut-être modifié. Des améliorations significatives et des transformations peuvent être réalisées. Elles influencent la valeur du bien. L'incidence de tels travaux sur l'étendue de la couverture du contrat échappe à bien des consommateurs qui subissent la sanction de la règle proportionnelle au moment d'un sinistre. »<sup>109</sup>

Cette difficulté d'usage pourrait aisément être appréhendée et traitée par les compagnies même, elles y ont en effet un intérêt commercial.

## Résumé

1. Le taux de non-souscription d'une assurance incendie est de 4 %.
2. Une difficulté d'usage consiste dans la sous-assurance, mise à jour au moment d'un sinistre.

## Conclusions

1. La question doit être posée de savoir si la couverture d'un risque qui concerne actuellement 96 % des habitations ne doit pas être généralisée pour que l'ensemble des habitations soient assurées.
2. L'étendue de la couverture mérite aussi d'être améliorée pour que l'assurance soit adaptée au mieux à la valeur réelle du bien.

## **Responsabilité civile – familiale et automobile**

### Contexte législatif et politique

#### En Belgique

Les textes réglementaires de base en matière de RC familiale sont les suivants :

- Arrêté royal du 12 janvier 1984 déterminant les conditions minimales de garantie des contrats d'assurance couvrant la responsabilité civile extracontractuelle relative à la vie privée.
- Loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre.

Les textes réglementaires de base en matière de RC relative aux véhicules automoteurs sont les suivants :

- Texte coordonné de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (M.B. 8 décembre 1989 entré en vigueur le 6 mai 1991)

---

<sup>109</sup> p. 25 du Rapport 2010.

- Loi du 2 août 2002 modifiant la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs et modifiant les articles 29 et 31 de la loi du 25 juin 1992 relative au contrat d'assurance terrestre.
- Arrêté royal du 9 janvier 2003 portant nomination des membres du Bureau de Tarification.
- Arrêté ministériel du 25 mars 2003 approuvant le règlement d'ordre intérieur du Bureau de tarification visé au chapitre IIbis de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs

## État des lieux

### RC familiale

L'assurance « R.C. familiale ou vie privée » est généralement conseillée quelle que soit la composition familiale, bien qu'elle le soit d'autant plus si on a des enfants, des animaux domestiques et si on fait du vélo. Cette assurance est assortie d'une prime généralement assez peu coûteuse, et couvre tout un chacun d'un acte malencontreux, d'une faute d'attention, d'une imprudence provoquant un dommage.

« L'assurance familiale a pour objet de couvrir les conséquences financières, parfois très importantes, de dommages découlant de la responsabilité extracontractuelle de la vie privée, à l'exception des risques soumis à une assurance rendue légalement obligatoire (par exemple : assurance RC Auto) »<sup>110</sup>.

Compte tenu, d'une part, des très graves conséquences financières qui peuvent survenir et, dès lors, endetter, voire surendetter, pour longtemps les personnes en cas de dommage et, d'autre part, de la relative modestie de la prime, la souscription d'une telle assurance est très largement recommandée et souvent aussi maintenue voir « enclenchée » par les médiateurs de dettes dans les situations qu'ils rencontrent.

### RC automobile

L'obligation de souscrire une assurance responsabilité civile (RC) est définie à l'article 2 de la loi de 1989 : « Les véhicules automoteurs ne sont admis à la circulation sur la voie publique, les terrains ouverts au public et les terrains non publics mais ouverts à un certain nombre de personnes ayant le droit de les fréquenter, que si la responsabilité civile à laquelle ils peuvent donner lieu est couverte par un contrat d'assurance répondant aux dispositions de la présente loi et dont les effets ne sont pas suspendus. L'obligation de contracter l'assurance incombe au propriétaire du véhicule. Si une autre personne a contracté l'assurance, l'obligation du propriétaire est suspendue pour la durée du contrat conclu par cette autre personne. L'assurance doit être contractée auprès d'un assureur agréé à cette fin ou dispensé de l'agrément en application de la loi du 9 juillet 1975 relative au contrôle des entreprises d'assurance. »

Toutefois, certains usagers peuvent rencontrer des difficultés à trouver une assurance satisfaisante. Afin de lutter contre le risque de non-assurance de ces derniers, un amendement à la loi a été mis en œuvre qui ouvre, pour toute personne qui est obligée de souscrire une assurance RC automobile, le

<sup>110</sup> Disponible sur : [http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Assurances/Assurance\\_RC\\_Familiale/](http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Assurances/Assurance_RC_Familiale/)

droit de s'adresser au Bureau de Tarification à la condition qu'au moins trois assureurs aient refusé de l'assurer ou ne soient disposés à l'assurer que moyennant une prime ou une franchise élevée.

La mission du Bureau de tarification est donc de fixer la prime et les conditions d'assurance des conducteurs qui ne trouvent pas ou plus d'assurance RC automobile sur le marché ou n'en trouvent qu'à des prix très élevés.

La mise en place d'un tel dispositif entend répondre aux difficultés d'accès à un contrat d'assurance qui peuvent naître de "la technique de segmentation du marché (pouvant conduire à l'inassurabilité), qu'il s'agisse d'une inassurabilité technique justifiée par les caractéristiques propres du risque ou d'une inassurabilité économique lorsque le risque est jugé trop peu rentable par l'assureur"<sup>111</sup>.

## Indicateurs

### RC familiale

Les RC familiales ne semblent pas, au vu du rapport 2010 de l'Ombudsman, soulever de difficulté particulière.

### Phénomène de non-assurance en RC automobile

#### Nombre de sinistres impliquant des véhicules « non assurés »

Le Fonds commun de garantie automobile (FCGA) créé en 1957 est chargé de diverses missions d'information et d'indemnisation, auxquelles s'ajoutent le secrétariat et la gestion journalière du Bureau de Tarification automobile et des missions d'intérêt général.

Dans le cas présent, notre intérêt se porte sur les interventions du Fonds dans les situations de non-assurance en Belgique.

|               | 2002                      | 2003 | 2004 | 2005                      | 2006 | 2007 | 2008                      | 2009 | 2010 |
|---------------|---------------------------|------|------|---------------------------|------|------|---------------------------|------|------|
| Non-assurance | 8907                      | 8705 | 9188 | 8165                      | 7877 | 8259 | 7687                      | 7658 | 8104 |
|               | Moyenne 2002-2004<br>8933 |      |      | Moyenne 2005-2007<br>8100 |      |      | Moyenne 2008-2010<br>7816 |      |      |

Sources : Rapports annuels du Fonds commun de garantie automobile (2002-2010)

Les données nous montrent, sur la période observée, une réduction du nombre de déclarations de sinistres incluant des « non-assurés », sans pour autant que cette diminution ne soit ni progressive ni linéaire. Une des raisons d'une telle évolution est, partiellement au moins, raisonnablement imputable à l'impact positif de la mise en œuvre du Bureau de tarification depuis 2004. Aller plus loin dans l'explication causale nous paraît toutefois hasardeux.

L'objectif fixé au Bureau de Tarification semble être donc partiellement rencontré puisque, selon les calculs des moyennes triennales du tableau ci-dessus, on observe une réduction de 12,5 % du nombre de déclarations entre les périodes 2002-2004 et 2008-2010.

<sup>111</sup> Doc. Parl., Sénat, 1999-2000, n°2-247/2

## Interventions du Bureau de tarification

Depuis sa création, le nombre de demandes traitées ne cesse de croître sur la période 2004-2008. Toutefois, on observe, depuis 2007, un réel ralentissement de cette croissance. Cela est peut-être le signe que le dispositif atteint une certaine vitesse de croisière, qu'il sera utile de surveiller à l'avenir<sup>112</sup>.

|  | 2004            | 2005              | 2006              | 2007             | 2008             |
|--|-----------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|
| Demandes de tarification               | 9.810           | 11.612<br>+18,37% | 12.980<br>+11,78% | 13.014<br>+0,26% | 13.032<br>+0,14% |
| Offres acceptées<br>Taux d'acceptation | 7.001<br>71,36% | 8.382<br>72,18%   | 9.300<br>71,65%   | 10.042<br>77,16% | 9.832<br>75,45%  |

## Le droit à l'assurance RC

Le cadre légal ménage des marges de manœuvre quant à la fixation des tarifs par le Bureau. Ces derniers doivent être fixés en prenant en compte le risque que représente le preneur et aussi la solidarité entre l'ensemble des assurés. Toute la question repose alors sur la notion de prime « abordable » ou « payable » et nul n'est besoin de dire que la question reste ouverte.

On apprend dans le rapport que la prime moyenne calculée en 2008 est d'un peu plus de 1000 €, tout compris. Les bases de ce calcul prennent à la fois en compte le taux élevé de sinistralités – le bonus-malus moyen est de 13,7 au sein des personnes qui sollicitent le Bureau, alors qu'il est de 2 sur le marché - ainsi qu'une présence significative de personnes ayant fait face à un ou plusieurs retraits de permis (12,8 %) ou ayant eu des comportements réprehensibles (6,7 %).

Ce tarif moyen ne permet pas de couvrir les interventions relatives aux bénéficiaires, et chaque année, c'est environ un « déficit » de 3 millions d'euros qui doit être récupéré auprès des assureurs du marché – c'est, en somme, le prix de la solidarité. Cela représente d'ailleurs, pour chaque assuré, une cotisation de solidarité qui se situe entre 1 € à 1,5 € par an. Cette cotisation se révèle toutefois inférieure à celle nécessaire à couvrir les sinistres dont les conducteurs ne sont pas assurés, qui, elle, atteignait, à titre indicatif, environ 4 € en 2007.

Dans l'état actuel des connaissances, on ne connaît pas l'impact que pourrait avoir une réduction de ce tarif moyen. Permettrait-il d'accroître de manière significative le taux d'acceptation ? Ce dernier permettrait-il à son tour une réduction significative des sinistres faisant intervenir des personnes non-assurées ? Ces questions restent ouvertes.

## Résumé

1. Les RC familiales ne semblent pas soulever de difficulté particulière.
2. Entre 2002 et 2010, le nombre de déclarations de sinistres en RC automobile incluant des « non-assurés » a été réduit.
3. Cette réduction s'explique au moins en partie par l'instauration du Bureau de tarification qui fixe la prime et les conditions d'assurance des conducteurs qui ne trouvent pas ou plus d'assurance RC automobile sur le marché ou n'en trouvent qu'à des prix très élevés.

<sup>112</sup> « Bureau de Tarification Auto – Rapport 2003-2008 », disponible sur le site : <http://www.bt-tb.be>

## **Conclusions**

1. La question que soulève la mission du Bureau de tarification, à savoir de garantir l'accès à un tarif acceptable d'une assurance RC lorsque la sinistralité du consommateur ou sa « rentabilité » est remise en question par les pratiques commerciales et de marketing des compagnies d'assurances, ouvre la porte plus largement à la question de l'accessibilité financière au plus grand nombre, d'une assurance RC.
2. Force est de constater qu'en matière d'inclusion sociale, le maintien d'une mobilité adaptée à l'environnement est un élément important d'intégration. Cette mobilité est souvent indispensable pour accéder ou garder un emploi, *a fortiori* en zones rurales ou semi-urbaines, lorsque les transports publics n'offrent que des prestations limitées.
3. L'obligation d'assurance RC est somme toute une excellente mesure dans le sens où, sans elle, les risques tant humains que financiers sont extrêmement élevés et peuvent conduire à une dégradation très sérieuse de la situation du « non-assuré ». Toutefois, pour compléter le dispositif en place, il nous semble opportun d'envisager une approche permettant de réduire le nombre de situation « hors assurances » dues uniquement au coût trop élevé de la prime : il serait intéressant de vérifier si la mise en place d'un tarif social ne se révélerait pas, *in fine*, moins coûteux.
4. Une étude de faisabilité serait certainement une première étape à envisager, afin d'estimer dans un premier temps le nombre potentiel de personnes concernées.

## Conclusions générales

Depuis de nombreuses années, la société belge n'a cessé de se « financiariser » : les produits et services financiers (services bancaires de base, crédit à la consommation, épargne et assurance) deviennent de plus en plus omniprésents et presque ou totalement incontournables pour accomplir des actes essentiels de la vie quotidienne.

De nombreux indicateurs recensés dans cette étude montrent que ce mouvement s'est confirmé au cours des dernières années, comme par exemple :

- accroissement de 3 % par an de 2005 à 2009 du nombre moyen de comptes à vue par personne,
- accroissement de 3,59 % par an de 2004 à 2010 du nombre de contrat de crédit à la consommation,
- accroissement de 2,08 % par an de 2004 à 2010 du nombre d'emprunteurs en matière de crédit à la consommation,
- accroissement de 0,11 % par an de 2000 à 2009 du nombre de comptes d'épargne par habitant,
- accroissement de 10,1% par an de 2000 à 2009 de l'encours moyen par habitant sur les comptes d'épargne,
- accroissement de 37,9% en 2001 à 49,7% en 2007 du pourcentage de personnes dotées d'une assurance soins de santé fournie par un assureur privé.

Parallèlement, une poche d'exclusion financière se renforce, celle-ci se définissant comme un processus par lequel une personne rencontre des difficultés pour accéder à et/ou utiliser des services et produits financiers proposés par les prestataires « classiques », adaptés à ses besoins et lui permettant de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle elle appartient.

Ici aussi les indicateurs collectés ne laissent aucun doute sur l'intensification du phénomène au cours des dernières années, comme par exemple :

- presque 95.000 personnes appartiennent à un ménage dont aucun membre ne dispose d'un compte à vue, sans tenir compte des difficultés d'usage,
- 356.611 personnes, soit 4,13 % de la population majeure en Belgique, avaient en 2009 au moins un crédit en défaut de paiement,
- 17 % d'entre elles, soit 61.115 personnes, étaient en règlement collectif de dette.
- accroissement de 2,33 % par an de 2007 à 2010 du nombre de crédits défaillants,
- accroissement de 2,53 % 2007 à 2010 du nombre d'emprunteurs défaillants,
- accroissement de 10,74 % par an de 2006 à 2010 du nombre de personnes en règlement collectif de dette avec au moins un contrat de crédit en cours,
- le taux de non couverture par l'assurance soins de santé obligatoire oscille entre 0,6 et 0,8 % et des dettes de soins de santé sont présentes dans 56,4% des dossiers des services de médiation de dettes wallons en 2009 pour un montant moyen de 550,04 €,
- le taux de non souscription d'une assurance incendie est de 4 %.

Parallèlement à cet accroissement quantitatif de l'exclusion financière, on assiste également au renforcement de l'intensité de celle-ci : elle est en effet relative et dépendante du niveau moyen de financiarisation de la société dans laquelle s'inscrit en sorte qu'elle d'autant plus stigmatisante que,

précisément, cette financiarisation progresse.

Face à ce constat inquiétant, il importe de renforcer les politiques publiques qui visent à lutter contre l'exclusion financière. La présente étude contient un certain nombre de conclusions à cet égard.