

Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ?

Enquête commanditée par le SPP Intégration sociale
à la demande de Philippe Courard, Secrétaire d'Etat à l'Intégration
Sociale et à la lutte contre la pauvreté

Marché public « MIIS 2010 06 » (lot 2)

NOTE DE SYNTHÈSE



Auteur :
Olivier Jérusalmy

Cette enquête est réalisée en partenariat avec la SONECOM
directrice scientifique : Christine Hesse

Réseau Financement Alternatif
Mai 2011

1. Préambule

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

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

1.1. Concernant le dispositif mis en œuvre

L'échantillon

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

Les CPAS visités sont les suivants :

En Flandre : Gent, Leuven, Antwerpen

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

À Bruxelles : Saint-Gilles, Bruxelles Ville

Le questionnaire

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

Réflexion méthodologique relative à la portée des interprétations²

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

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

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

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

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

2 Note méthodologique, SONECOM

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

2. Public CPAS et endettement crédit

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

La priorité a été d'interroger, quand cela était possible, les personnes disposant d'une ouverture de crédit, afin de disposer d'un échantillon d'usagers aussi large que possible. Au sein des 258 personnes interrogées, 49 disposaient d'une OC au moment de l'entretien, 64 en ont disposé dans le passé, les 145 autres personnes ont quant à elles été interrogées sur leurs désirs, leurs connaissances, représentations et opinions sur les OC. Compte tenu du fait qu'une priorité a été donnée, dans le cadre des interviews, aux personnes déclarant utiliser 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 vigueur⁴.

3. Récapitulatif des recommandations

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

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

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

Thème A : Pratique responsable

Devoir de conseil :

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

Réduire/mettre fin aux montants standards des OC

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

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

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

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

Plus le revenu des demandeurs de crédit est faible, plus il est nécessaire d'ajuster le crédit aux capacités financières du ménage, si l'on veut limiter les risques de défaut de paiement. Pour ce faire, la simple consultation du fichier de la Centrale des crédits aux particuliers n'est pas suffisante. À l'instar des recommandations de la Plateforme « Journée sans crédit » 2010⁵, nous sommes favorables à la mise en œuvre d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé, qui devrait être adéquatement complété et documenté. Cette pièce serait un élément essentiel de la manifestation d'une pratique responsable tant dans le chef du prêteur/intermédiaire (qui collecte les informations) que dans le chef du preneur (qui fournit des informations exactes).

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

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

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

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

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

Nous préconisons que les OC ne soient plus proposées en grand magasin pour permettre le financement d'un achat important (p. ex. : pour l'achat d'un bien durable). En effet, il semble extrêmement complexe de mettre en place en grande surface des conditions qui garantissent que le devoir de conseil puisse s'exercer de manière efficace. Pour ce faire, il est nécessaire de garantir une dissociation entre le vendeur du bien et le vendeur du crédit. Il faut également une gamme de crédit qui permette de répondre aux différents types de besoins de financement des consommateurs. Une pratique responsable implique enfin une collecte d'information (revenu, budget du ménage,

5 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 plaçons 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.

endettement...) adéquate et un temps de réflexion : autant d'éléments aux antipodes des pratiques actuelles qui tendent à profiter des occasions d'achats impulsifs. Enfin, comme cela a été souligné dans l'étude parallèle relative aux publicités, les modalités de contrôle exercé par les autorités publiques quant au respect de ces prescriptions rendent à ce jour le contrôle inopérant.

Thème B : Responsabilisation des intermédiaires : documenter les pratiques

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

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

La CCP à ce jour ne nous renseigne pas sur les intermédiaires en présence, ni les taux de défaut que ces derniers cogénèrent avec l'organisme prêteur dont ils sont les partenaires. Cette opacité joue en défaveur de la mise en place de pratiques plus vertueuses de la part de ces intermédiaires. En outre, nous avons régulièrement⁶ dénoncé le caractère dangereux des OC, puisque le nombre de défauts a toujours augmenté malgré la mise en place de la CCP et de l'effet positif que cela semble avoir eu sur les taux de défaut des autres types de crédit. Ceci nous apparaît d'autant plus important qu'il est à présent avéré qu'une part importante de leur clientèle est une population disposant de revenus faibles. La pratique des banques en matière d'octroi d'OC est en effet très différente dès lors que celles-ci ont l'avantage de traiter avec leurs clients : elles disposent, les concernant, d'une vue sur les mouvements en compte, sur les volumes et sur les qualités de gestion qui s'en dégagent, ce qui leur donne les moyens de réduire les risques liés à l'octroi d'OC.

Thème C : Prévention et éducation pour un usage approprié

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

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

Il nous paraît utile d'inviter à investiguer plus avant les circonstances et aptitudes que possèdent des personnes (36,7 %) qui, dans les conditions difficiles qu'elles rencontrent, développent des comportements qui leur évitent de tomber dans les difficultés financières. Ceci permettrait de répondre aux questions suivantes : comment ces personnes s'y prennent-elles ? Comment ont-elles perçu que l'OC ne corrigerait pas le déséquilibre du budget ? Est-il possible d'en tirer des savoir-faire/savoir-être transposables ? Est-ce l'absence d'accidents de vie, l'absence de dépassements de

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

dépenses liées à certaines circonstances (problèmes de santé, réparations, séparation, déménagement...) qui a permis de rester à l'équilibre ? Est-il possible de mettre en place des modalités (animation, sensibilisation, prévention⁷) qui permettraient un apprentissage dans le chef des ménages rencontrant des difficultés ?

Si des apprentissages transposables sont ainsi identifiés, ils seront complémentaires des conclusions de l'étude « Quel est le revenu nécessaire pour une vie digne en Belgique ? »⁸, dont les travaux se penchent sur l'accès à des biens et services indispensables à une vie digne et au revenu nécessaire pour y accéder.

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

Les croisements parmi des opinions ayant un potentiel contradictoire nous montrent combien les questions relatives à la prévention/sensibilisation et à l'éducation peuvent se révéler pertinentes et complexes. Les OC sont perçues tout à la fois comme utiles, nécessaires, indispensables, mais aussi dangereuses, poussant à la consommation et coûteuses. Il nous semble nécessaire de tenir compte des contraintes dans lesquelles ces opinions, parfois contradictoires, prennent leur sens pour pouvoir construire des messages/campagnes de prévention qui puissent faire écho et « parler » véritablement aux publics cibles. Les réponses collectées ici sont à exploiter dans ce sens⁹.

Élargir les choix possibles, les solutions de remplacement aux OC

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

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

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

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

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

Quelles résistances ces personnes risquent-elles d'opposer ?

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

Aux usagers et aux autres personnes impactées ?...

Thème D : Recommandations concernant les pratiques marketing

En complément des recommandations énoncées dans le lot 1

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

Dans le cadre de notre enquête, nous avons à dessein utilisé le terme « réserve » pour pouvoir être facilement compris par les personnes interrogées. Nous considérons cependant que ce terme est tout à fait fallacieux : il fait référence à une notion d'épargne alors que c'est à un crédit que l'on a affaire. Cette dénomination est très judicieuse du point de vue des prêteurs. Elle se révèle être puissamment paradoxale et peut aisément générer des attitudes et des usages économiquement peu rationnels. Ce

7 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

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

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

paradoxe et le trouble cognitif qu'il peut produire¹⁰ nous paraît *a fortiori* plus puissant encore sur les usagers disposant de faibles revenus et, dans la plupart des cas (73,5 %), sur les usagers ne disposant d'aucune épargne.

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

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

Thème E : Ergonomie des ouvertures de crédit

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

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

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

Le législateur a d'ores et déjà pris la mesure du risque de surendettement inhérent aux contrats de crédit à durée indéterminée et offrant la possibilité de reprise d'encours. Il a pris des mesures afin d'introduire, dans certaines conditions, des délais de zéro tage¹¹.

10 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

11 - Avant 1er décembre 2010 :

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

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

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

-Après le 1er décembre 2010 :

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

§1er : idem

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

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

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

Derrière l'intention louable de limiter le risque d'endettement « à perpétuité » et donc les risques de dérapage subséquents en matière de surendettement, nous préconisons qu'une évaluation précise des effets de la loi soit mise en place. Il ne faudrait en effet pas que le respect du zérotage repose sur la prise d'un autre crédit. En outre, « il nous semble important de ne pas prendre le consommateur par surprise et d'annoncer clairement le délai de zérotage dès le début du contrat »¹². L'échéance ainsi que le plan de remboursement de l'encours crédit proposés par le prêteur afin de rencontrer l'obligation de zérotage devront être adaptés à la capacité budgétaire du consommateur, capacité dûment mesurée lors de l'octroi de l'OC.

4. Conclusions générales

Telles sont les observations récoltées au travers de cette enquête :

- 1. Le devoir de conseil n'a pas été observé dans les grandes surfaces :**
Ce dernier n'y est pas exercé et ne peut l'être : aucun autre type de crédit n'a été proposé aux personnes composant notre échantillon lors d'un achat relativement important ;
Par ailleurs, même en ce qui concerne les pratiques observées en agences bancaires, les montants sont le plus souvent des montants standardisés et surdimensionnés. Ils ne sont pas ajustés aux revenus réels des ménages à faibles revenus.
- 2. Importance relative des montants octroyés :**
Au vu des revenus mensuels dont disposent les participants à notre enquête, tant les montants des OC obtenues que la possibilité offerte à certains d'entre eux de disposer de plus d'une OC amènent à des montants d'endettement importants, susceptibles de mener à du surendettement.
- 3. Une souplesse d'usage pour les uns, une source de dérapage pour les autres :**
La souplesse dans l'usage de l'OC (droit de tirage, reprise d'encours, possibilité de modification de la durée de remboursement, du montant des mensualités) a pour effet significatif de réduire les repères des usagers en matière de gestion à court et moyen terme. Le risque d'atteindre des niveaux d'endettement problématiques est moins perceptible. L'usage approprié et raisonné de l'OC est compliqué dans le chef de ménages disposant de ressources limitées et devant faire face à des privations touchant à des biens de consommation de base. Les dérapages sont dès lors beaucoup plus difficiles à éviter.
- 4. L'enquête souligne une absence de solutions de remplacement en terme de financement**
Le public ne dispose en général que de peu d'épargne ou d'aucune épargne. En outre, la faiblesse « absolue » des montants sollicités les limite le plus souvent à l'offre d'un seul type de crédit : l'OC.
- 5. Les OC font l'objet d'une vente très dynamique auprès du public interrogé.**
- 6. Les OC sont trop souvent surdimensionnées.**
- 7. Les connaissances et opinions récoltées auprès du public constituent une base de travail/réflexion pour l'élaboration de messages d'information, d'éducation et de prévention.**

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

5. Recommandations générales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Une pratique responsable du crédit devrait intégrer de la part des prêteurs un formalisme dans l'usage du crédit qui permette aux usagers de percevoir quand leur comportement se rapproche d'un dérapage. Des indicateurs devraient être développés sur la base des modalités d'usage dont font preuve les ménages afin de les mettre en garde quand ces derniers ne perçoivent pas (ne veulent pas percevoir) la dangerosité de leur situation financière. Une telle approche est d'ailleurs possible et mise en œuvre par certains prêteurs outre-Québécois¹³.

4. **Précarité et risque de dérapage**

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

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

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

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

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

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

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