



Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ?



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale



Jun 2011

Introduction

- Objectifs
 - Documenter les relations qu'entretiennent les personnes disposant de revenus faibles aux ouvertures de crédit
- Moyens
 - Mise en oeuvre d'une enquête au sein des CPAS
 - Analyse des données brutes
 - Recommandations

Etats des lieux - définitions

- Personnes disposant de revenus faibles :
 - Le choix est posé d'interroger le public fréquentant les locaux des CPAS, dans les trois régions, afin d'éviter des questions sensibles quant aux revenus et de pouvoir atteindre un taux suffisant de répondants
- Ouvertures de crédit...
 - Cartes de crédit, cartes de grands magasins assorties de la possibilité d'échelonner le remboursement en plusieurs mensualités

Échantillon interrogé

- CPAS visités :
 - Flandre : Gent, Leuven, Antwerpen
 - Wallonie : Charleroi, Fléron, Namur, Braine-l'Alleud
 - Bruxelles : Saint-Gilles, Bruxelles Ville
- 258 personnes interrogées
 - Personnes en disposant au moment de l'entretien (49)
 - Personnes en ayant disposé dans le passé (64)
 - Personnes n'en ayant pas eu d'usage (représentation) (145)
- Deux questionnaires développés :
 - un pour les personnes disposant d'une OC : environ 50 questions essentiellement fermées quant à l'usage, aux pratiques et à l'image de l'OC
 - l'autre pour les personnes n'en disposant pas actuellement : environ 20 questions globalement extraites du premier

États des lieux – Problèmes 1/3

- Les grandes surfaces jouent un rôle majeur dans la distribution d'OC
- Les OC sont mises sur le marché de manière pro-dynamique : elles sont proposées activement au public tant en grandes surfaces qu'en agences bancaires ;
- Les formats standards des OC ne sont pas adaptés aux personnes disposant de revenus modestes et faibles, ils sont surdimensionnés ;
Ce phénomène est plus marqué quand l'OC est proposée par une banque ;
- Le devoir de conseil (type de crédit, montant du crédit, capacité de remboursement) n'a pas été observé pour ce type de crédit, que ce soit en grandes surfaces ou en agences bancaires ;
- L'absence de mesure des pratiques des intermédiaires de crédit (grandes surfaces) dans l'octroi général de crédit et dans les défauts enregistrés à la Centrale des Crédits aux Particuliers ;
- Une part significative des OC vendues représente un financement inapproprié : financement d'achats importants, de biens durables ;
- La durée indéterminée du contrat/l'absence de délai de « zéro tage » génère un endettement sur de longues périodes

État des lieux – Problèmes 2/3

- L'importance relative des montants octroyés (standards) au travers d'une ou de plusieurs OC comparée aux revenus disponibles, lorsque ces derniers sont faibles, entraîne un risque de malendettement et/ou de surendettement ;
- Les OC (variabilité de l'encours, des mensualités, de la durée de remboursement) mettent à mal une gestion budgétaire rigoureuse et estompent la perception du risque ;
- Une part significative des répondants en a un usage inapproprié, à savoir sur une période longue (au-delà de quelques mensualités) :
 - Usage pour financer un achat qui dépasse la capacité du budget mensuel du ménage

État des lieux – Problèmes 3/3

- Usage pour couvrir des achats/factures courantes, c'est-à-dire quand l'OC sert à combler un manque structurel de revenus ;
- Usage progressivement croissant lorsque les OC sont perçues comme une solution au déséquilibre structurel du budget, avec dans ces cas un risque réel de surendettement.
- « L'usage inapproprié de leur(s) OC » est généralement perçu par les répondants, qui ne trouvent toutefois pas d'autres solutions (absence de revenus suffisants, d'épargne, d'autres types de crédit plus appropriés)

État des lieux – Obligations légales

- Ancienne vs nouvelle loi sur le crédit (01/12/2011)
- Les Art. 10 à 15 de la Loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation prévoient que le crédit octroyé a donné lieu à un examen préalable de la capacité de remboursement et que le crédit s'y révèle adapté en type, en taille et en durée
- Des pratiques avérées contrevenant à la loi sont donc observées de manière significative : dans la mesure du possible, nos recommandations chercheront à rendre la loi plus opérante

Recommandations (1)

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 standard d'utilisation (1900 €, 2500 €, 5000 €...).
- Mise en œuvre d'une analyse de la capacité de remboursement efficace, objective

Grâce à l'emploi d'un formulaire d'analyse budgétaire standardisé, qui devrait être adéquatement complété et documenté

Recommandations (2)

- 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.
- 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 une saturation, à un malendettement, voire à du surendettement.

Recommandations (3)

- 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 (ex. : un bien durable)
- Responsabilisation des intermédiaires : documenter les pratiques
 - Monitoring des intermédiaires de crédit au sein de la Centrale des Crédits aux Particuliers
 - Actuellement, pour tout à la fois consolider les politiques de prévention du surendettement et 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
 - Mesure de l'intervention des intermédiaires dans l'offre de crédit ;
 - Part des défauts dans l'offre proposée par les intermédiaires ;
 - Identification d'éventuelles mauvaises/bonnes pratiques.

Recommandations (4)

Prévention et éducation pour un usage approprié

En tant que telle, l'éducation est tout d'abord un moyen d'améliorer la compréhension, la connaissance (concept, produits, caractéristiques) du public ; deuxièmement, elle peut améliorer l'esprit critique et donc, entre autres, la perception du risque caché derrière des messages publicitaires simplistes ou idylliques.

- Identifier précisément les compétences/aptitudes, mais aussi les circonstances qui permettent un usage raisonné de l'ouverture de crédit, et, lorsqu'elles sont transposables, qui permettent de les intégrer dans des supports de prévention et d'information ;
- Construire des messages de prévention, des supports d'information, de conseil, d'éducation plus percutants et efficaces, en prenant en compte les opinions récoltées ;
- Élargir les choix possibles, les alternatives aux OC (lesquelles sont très souvent perçues comme inévitables).

Recommandations (5)

Recommandations concernant les pratiques marketing

En complément des recommandations énoncées dans le Lot 1

- Limiter les risques de confusion : interdire l'usage du terme « réserve »(ou tout équivalent) 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 qu'on a affaire à un crédit.

Ergonomie des ouvertures de crédit

- Mise en place de modalités d'emploi à dimension pédagogique, préventive
 - Qui permettent aux usagers de se poser les bonnes questions (faisabilité budgétaire) avant de solliciter un tirage, un tirage supplémentaire.
- Vérifier l'efficacité des dispositions légales en matière de « zérotage » par une évaluation.
 - 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 ».

Conclusions

- Lutter contre le (mal)endettement des personnes précarisées à travers le phénomène des ouvertures de crédit :
 - Rendre tangible/objectif l'exercice du devoir d'information et de conseil prévu par la loi, en matière d'offre d'ouverture de crédit, en matière d'offre de crédits, par les intermédiaires, les grandes surfaces :
 - Des crédits appropriés : en type, en taille, en durée, en modalité d'usage.
 - Promouvoir un monitoring préventif des usages à risque : sur la base de signaux objectifs de dérapages dans l'usage de leurs OC, les prêteurs pourraient proposer des actions visant au rétablissement financier des personnes en difficulté.
 - Ajuster et construire des messages de prévention/des supports éducatifs aux réalités d'usage et aux opinions récoltées par l'enquête ;
 - Lutter contre les publicités et pratiques commerciales délétères

Recommandations (3)

- Sensibilisation et prévention
 - Alerte sur le coût et sur le risque
 - ➔ **Campagne de prévention**
 - Publicité (médias classiques)
 - Folders (risques, coût + alternatives)
 - Ateliers
 - ➔ **Programme de lutte contre le surendettement**
 - Programme
 - Etats des lieux
 - Opérateur

Conclusions

- Lutter contre le (mal)endettement des personnes précarisées à travers le phénomène des ouvertures de crédit =
 - Neutraliser au maximum les risques liés aux connotations positives ;
 - Donner la chance de pouvoir jauger les coûts et les risques.

→ Incompatible avec les manquements au niveau du conseil

→ + besoin d'éducation financière à large échelle et concertée