

Analyse



Crédit social à la consommation :
ça marche !

Réseau **Financement
Alternatif**
Ensemble, changeons la finance



FÉDÉRATION
WALLONIE-BRUXELLES

Projet pilote wallon¹ lancé en 2003 par Crédal, l'expérience a fait également son apparition à Bruxelles en 2006 sans avoir, jusqu'ici, posé les pieds en Flandre. Enthousiasmant à plus d'un titre, le crédit social à la consommation reste, malgré sa belle croissance, encore beaucoup trop confiné. Est-il permis de le rêver en 3D ?

1 Introduction

« Des crédits pour prévenir du surendettement », ce principe actif qui s'inspire de celui d'un vaccin, semble, au vue des résultats que nous allons présenter ci-après, atteindre pleinement son objectif. En effet, le crédit social accompagné (CSA) a été développé pour rencontrer de manière adéquate et appropriée des besoins non rencontrés ou très mal servis dans la société : les besoins en petits crédits, permettant le financement de biens et services essentiels à une vie digne, à un projet socialement inclusif, des personnes disposant de revenus certes faibles, mais suffisant pour faire face aux mensualités. En effet, lorsque ce public accède à un crédit, aujourd'hui, il s'agit le plus d'une ouverture de crédit, qui, la plupart du temps, génère des difficultés d'usage terme².

Un des points forts du dispositif préventif, à la différence de campagne de sensibilisation ou d'ateliers de formation à la gestion, tient au fait qu'un crédit social est précisément demandé au moment où le ménage considère le crédit comme une solution à la situation budgétaire qu'il rencontre (que ce soit pour réaliser un achat, pour récupérer des marges budgétaires, pour rembourser des dettes,...). Cette circonstance permet non seulement de se concentrer sur les personnes potentiellement en risque de mal-endettement³, mais aussi d'engager une démarche qui s'inscrit dans une dynamique positive, de projets, au contraire d'une démarche de réparation, souvent lourde de culpabilité, que représente notamment la médiation de dettes.

1 Le projet, depuis sa création, bénéficie du soutien financier de la Région Wallonne, véritable partenaire impliqué également dans le Comité des décisions de crédit.

2 Olivier Jérusalmy, 2011 « Les ouvertures de crédit : pour quoi faire ? », Réseau Financement Alternatif, Bruxelles - <http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/002/1795.pdf>

3 En effet, les dispositifs préventifs du type campagne de prévention touche tout le monde, mais l'impact reste faible et sa mesure quasi impossible sur un public non concerné.

2 Les essentiels : du dispositif et des données chiffrées

2.1.1 *Les conditions d'accès*⁴

- Achat d'un bien durable et nécessaire

Le crédit social peut être octroyé pour l'achat d'un bien durable et nécessaire : il ne s'agit pas de financer du superflu ou du luxe, mais des biens et services qui améliorent le bien-être quotidien (permis de conduire, voiture d'occasion, ordinateur pour suivre une formation, réparation de la toiture, électroménager ou mobilier en cas de séparation du couple, etc...).

- L'accès bancaire est difficile

Il s'agit de la caractéristique principale des demandeurs qui, faute de revenus suffisants ou à cause d'un fichage négatif, sont souvent exclus des crédits bancaires classiques ou se voient proposer un crédit inadapté.

- Le ménage présente une capacité de remboursement

Au moment de l'instruction du dossier, le budget du ménage est construit avec les demandeurs. Cette dynamique est importante dans le processus car elle induit souvent une prise de conscience sur les modes de consommation, sur les dépenses et sur le disponible.

- Une autre solution moins chère ou plus adéquate n'existe pas

Le crédit social accompagné doit toujours être la solution qui intervient en dernier recours. En effet, il est recherché avec le demandeur toute autre solution plus adéquate comme l'aide sociale, les primes régionales, les autres droits à activer, les solidarités relationnelles ou familiales,...

- Un contact avec un service social est utile

Il s'agit d'un facteur de réussite supplémentaire dans le processus, notamment au début de l'instruction du dossier car le service social peut être un élément important dans la connaissance particulière d'une situation sociale et d'analyse dans l'évaluation du risque. Cette intervention d'un service social n'est évidemment pas obligatoire.

2.1.2 *Les crédits proposés : des montants adaptés aux petits budgets*

Les crédits proposés prennent la forme de prêts à tempérament, dont les montants sont compris entre 500 € et 10.000 € Les durées maximales de remboursement varient selon le montant considéré, selon les prescrits légaux. A titre d'exemples : 18 mois pour 500 € 42 mois pour des montants compris de 5.601 € à 7.500 €

⁴ Extrait du Rapport d'activités 2010 Région Wallonne du Crédit social accompagné (CSA), p.3

Pour connaître les conditions précises (limites de revenus, types de biens et services financés...), nous invitons le lecteur à visiter la page suivante du site internet de Crédal : http://www.credal.be/index.php?option=com_content&task=view&id=49&Itemid=62

Le TAEG est de 5 % pour tous les prêts.

Il nous semble utile à ce stade d'illustrer le type d'objets financés et les montants octroyés par type. On constate en effet à quel point les financements peuvent être tout à fait fondamentaux pour maintenir ou renforcer l'inclusion sociale des bénéficiaires. On s'intéressera aussi aux montants moyens des crédits et des mensualités pour chaque type d'achat.

Objets	Montant moyen*	Mensualité moyenne*
Mobilité/Employabilité		
Achat voiture neuve ou d'occasion	5.140€	134€
Achat scooter/moto	1.441€	65€
Taxe circulation	230€	8€
Assurances	533€	17€
Réparation Voiture	1.474€	53€
Permis conduire voiture	922€	44€
Formation/études	1.025€	68€
Ordinateur	1.107€	49€
Logement		
Garantie locative	675€	49€
Chauffage	2.151€	65€
Isolation	9.627€	166€
Autres travaux	3.097€	78€
Mobilier	1.235€	45€
Electroménager	1.146€	37€
Divers		
Soins de santé	827€	36€
Regroupement familial	2.205€	65€
Autres (frais notaire,...)	3.068€	90€
Regroupement de dettes		
Regroupement de dettes	1.718€	53€
Regroupement de crédits	1.779€	48€

*La moyenne est calculée sur la base des crédits octroyés en RW en 2010.

2.1.3 La procédure de demande et son traitement

Réflexion plutôt qu'impulsion

La procédure, qui prend globalement quatre semaine, comprend :

- a) un premier contact téléphonique avec un conseiller, qui vérifie alors que les conditions d'accès sont remplies, l'envoi de divers documents par Crédal afin d'aider le demandeur à préparer son entretien ;

- b) l'entretien avec le conseiller de crédit ;
- c) présentation de la demande à un Comité de crédit, lorsque le crédit apparaît comme la solution la plus appropriée ;
- d) en cas d'acceptation, la finalisation du contrat de crédit, sa signature et le versement du montant prêté.

Il est particulièrement intéressant de se pencher tout à la fois sur la forme que prend, dans le cadre du CSA, le devoir de conseil, ainsi que sur le fond, c'est-à-dire sur le type d'information qui sont analysées lors d'une demande.

2.1.4 Crédit social accompagné (CSA) et devoir de conseil

Analyse approfondie de la situation du ménage

En plus de la preuve d'identité⁵, le demandeur doit produire une composition du ménage fournie par l'administration communale, un extrait du fichage auprès de la Centrale des crédits, ainsi que la preuve des revenus des trois derniers mois (salaires ou autres allocations ou revenus de remplacement).

A cela s'ajoute deux autres fondamentaux de l'analyse budgétaire et financière du ménage :

1. une grille budgétaire détaillée, reprenant le détail des recettes et dépenses du ménage⁶, ce qui permettra d'estimer avec précision la capacité de remboursement du ménage, alors que les revenus sont limités ; Cette grille budgétaire, intégrée au dossier de demande de crédit, fait par ailleurs l'objet de plus en plus d'attention dans les diverses réflexions prônant une approche responsable du crédit. La « Plate-forme Journée sans crédit » milite pour sa mise en œuvre obligatoire, et un projet de loi⁷ en France ont déjà été élaboré à ce propos.
2. les extraits de comptes complets des trois derniers mois, ce qui doit permettre d'éviter des oubliés dans l'élaboration du budget, et vérifier l'effectivité d'un équilibre budgétaire (absence de découverts en compte systématiques, absence de cession sur salaire, de recouvrement forcé,...). Cette collecte d'information mérite un commentaire : en effet, les pratiques de vente des crédit se sont tellement développées et ont permis une telle réduction de la collecte de données relatives à la gestion budgétaire qu'il peut sembler extrême de demander les extraits de comptes lors d'une

5 Obligation légale, puisque cette dernière est notamment indispensable pour permettre la consultation de la Centrale des Crédits aux particuliers.

6 Grille disponible en ligne : <http://www.credal.be/images/csa/budgetfr.pdf>

7 Projet de loi Lagarde - qui prévoit, lorsque l'opération de crédit est conclue sur le lieu de vente ou à distance, l'emprunteur doit remplir et signer « une fiche de dialogue et d'informations ». Cette « grille de renseignements » fait état de la situation personnelle et financière. Ces informations permettent au prêteur d'étudier de manière approfondie, la solvabilité de l'emprunteur et de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté au besoin et à la situation de l'emprunteur.

demande de crédit. Et pourtant ! Si, certes, l'usage de l'information qui s'y trouve doit faire l'objet d'un usage délicat, ce contenu semble toutefois opportun, légitime et proportionné dans le cadre d'une demande de crédit. Ceci est d'ailleurs déjà le cas lorsque le prêteur est aussi le banquier du client, car il dispose alors déjà de cette information. A contrario, certaines données demandées dans les formulaires des prêteurs commerciaux nous semblent peu en lien avec une évaluation de la capacité budgétaire : type d'habitation du ménage, durée du précédent bail, état civil (à ne pas confondre avec la composition du ménage)... qui semblent toutefois intervenir de manière significative dans la qualité prédictive des modèles de « credit-scoring » élaborés.

Les modalités mises en œuvre permettent sans aucun doute de documenter avec une certaine efficacité la capacité de remboursement du ménage et dès lors permet au prêteur de proposer un crédit dont le montant des futurs mensualités sera supportable, toutes choses égales par ailleurs.

Dans ces conditions, il est aisément de prouver que le devoir de conseil à pleinement été mis en œuvre. Ce point est par ailleurs essentiel à plus d'un titre :

- d'une part, il permet, le cas échéant dans des marges réduites, d'identifier toutefois une capacité de remboursement réaliste ;
- d'autre part, il est utile pour documenter l'analyse faite et ainsi réduire le risque, pour le prêteur, de se voir qualifier de « mauvais prêteur ». En effet, cela semble sans doute quelque peu paradoxale quand on prend en compte la dimension sociale du prêteur, mais il faut se rendre compte que les clients avec lesquels il traite disposent de revenus faibles, parfois sont endettés de manière significative, parfois ont eu un/des crédits en défaut de paiement, parfois encore sont suivis en médiation de dettes. Toutes ces circonstances particulières sont autant de raisons de refus de la part des prêteurs classiques, qui évitent ainsi de servir une clientèle qui, pour être servie adéquatement, nécessite un dispositif moins rentable.

2.2 Le CSA en chiffres

Evolution des volumes d'activités⁸ aux principales étapes de la procédure

	2007	2008	2009	2010
Nombre d'appels reçus	1.289	1.370	1.898	2.107
Nombre de demande éligibles	1.009	1.190	1.725	1.946

⁸ A partir de 2006, aux crédits wallons sont ajoutés les crédits bruxellois.

Nombre d'entretiens	394	486	647	637
Nombre de dossiers présentés au Comité de crédit	265	298	429	436
Nombre de dossiers acceptés	202	270	372	398
Nombre de crédits versés	171	217	325	352
Nombre de crédits en contentieux	15	7	11	3

Source : Crédal – Calculs : Réseau Financement Alternatif

Depuis le lancement de l'activité en 2003, le total des crédits accordés atteint fin 2010 : 1.303 crédits. Nombre de « pertes définitives » se rapporte au total à 18 crédits.

2.3 Crédit social : inclusif... mais à faible potentiel ?

C'est en prenant comme référence la définition suivante de l'inclusion financière que nous réaliserons une mise en perspective du dispositif du CSA.

« 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. »⁹

CSA et facilité d'accès

Au contraire de la pratique dominante, l'accès au CSA est réservé aux ménages dont les revenus sont inférieurs à certains plafonds. Ces derniers tiennent compte de la composition du ménage, notamment, et de données budgétaires tel que le loyer. A ce niveau, la porte qu'ouvre le CSA est certainement un complément à ce qui existe dans l'offre classique.

Si l'on observe par ailleurs les montants des revenus mensuels des personnes rencontrées en 2010, les ressources principales sont en moyenne de 1.003€ (1.276€ pour les salariés, 857€ pour les autres), les ressources secondaires (allocations complémentaires) sont en moyennes de 334€

⁹ Réseau Financement Alternatif (coauteur et coordinateur), 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.

A côté de la question des revenus, les problèmes d'accès se posent également pour les personnes en médiation de dettes, et, là encore, bien que les dossiers soient alors très complexes, Crédal n'en fait pas une cause d'exclusion.

Sur ces deux principaux freins, le CSA se positionne véritablement comme une alternative.

Les principales raisons qui limitent le développement du CSA sont selon nous liés à la taille, à la confidentialité du projet, alors que le public qui tout à la fois rentre dans les conditions d'accès et pourrait, par un crédit social, améliorer sa situation budgétaire et sociale est beaucoup plus important. En revanche, ces dernières années, des points de permanences se sont multipliés en Wallonie et à Bruxelles afin de diminuer l'impact des difficultés d'accès, en particulier des personnes à mobilité réduite qui sont nombreuses à contacter Crédal.

CSA et facilité d'usage

Phase pré-contractuelle

Pendant cette phase, les modalités proposées pour finaliser une demande de crédit écartent très certainement :

- les demandes extrêmement urgentes ;

Nous pensons toutefois que dans ce type de situation, le crédit n'apporte pas forcément la solution la plus adéquate. Si cela signifie de négliger l'évaluation de la capacité budgétaire, alors qu'on parle ici de ménages à revenus faibles, c'est alors plus sûrement vers de l'aide sociale d'urgence qu'il faudrait se tourner.

- les demandes qui peuvent aisément trouver une autre solution, éventuellement moins adaptée mais toutefois moins lourde ;

Dans ces cas, l'exclusion financière n'est que partielle, nous entendons par là que l'accès au crédit n'est pas menacé, mais qu'en revanche le type de crédit accessible n'est pas forcément adéquat, adapté à la situation budgétaire du ménage. Nous pensons ici notamment à l'usage significatif des ouvertures de crédit par un public aux revenus modestes, pour financer tout autant des achats de biens durables que des achats quotidiens ou pour permettre le règlement de factures¹⁰. Dans ce type de situations, la mise en place d'une procédure moins lourde pourrait dès lors agir favorablement sur la qualité de l'inclusion financière des ménages. En effet, ces derniers ayant pour une part d'entre-eux des revenus justes suffisants pour se permettre le remboursement d'un crédit, voir d'une ouverture de crédit, mais pour lesquels un prêt à tempérament se révélerait plus adapté et moins risqué.

10 Op cit, Jérusalmy, 2011,
<http://www.ecosocdoc.be/static/module/bibliographyDocument/document/002/1795.pdf>

- les demandes de personnes considérant l'approche trop intrusive, trop stigmatisante et qui abandonnent ;

Si l'on part du principe que le public considéré remplit bien les conditions d'accès, alors il serait très utile de retravailler certains points de procédure, dans la mesure du possible, afin d'en réduire l'aspect stigmatisant. Comment ? Des marges existent selon nous sur, d'une part, la grille budgétaire et d'autre part, sur la collecte est l'analyse des extraits de compte des trois derniers mois. En ce qui concerne la grille budgétaire, l'aspect stigmatisant disparaîtrait si demain, l'ensemble des demandes de crédit devaient l'intégrer. Cette dernière est proportionnée à l'objectif d'évaluation de la capacité financière et est une source essentielle tant de responsabilisation que d'apprentissage et également de prévention du surendettement.

- les demandes émanant de personnes de mauvaises foi, ne jouant pas cartes sur table ;
- les demandes émanant du public cible mais pour des financements qui ne seraient pas considérés comme essentiels ;

Dans ces situations, la question qui se posent est de nature philosophique, éthique. Dans quelle mesure un dispositif supporté par les pouvoirs publics devrait-il servir à permettre l'acquisition de biens et services qui ne sont pas indispensables à une vie digne ? Ce n'est pas à nous d'apporter un réponse à cette question, il nous semble toutefois utile de signaler que cette demande pourrait avantageusement être rencontrée par un partenariat privé / associatif /économie sociale.

Phase contractuelle

Dans cette phase, il semble que la volonté de maintenir une relation de qualité, basée sur la confiance et la transparence soit globalement efficace. En cas de retard, un contact téléphonique est pris diligemment afin d'en vérifier les raisons et pouvoir immédiatement prendre les mesures les plus appropriées. Lorsque que la bonne foi est présente, la recherche de solution amiable est significative, notamment en matière d'échelonnement des remboursements, notamment après des modifications intervenues dans le revenu du ménage.

Cette phase ne présente donc pas à première vue de dimension qui pourrait être modifiée pour améliorer l'accessibilité du CSA.

2.4 Le CSA, condamné à la confidentialité ?

A la vue de cet exposé, on comprend aisément que le CSA, tel que proposé par Crédal Plus, répond à un besoin réel de financement, qui en tant que tel, n'est pas

rencontré adéquatement sur le marché. Parmi les raisons qui prévalent, la principale tient sans doute sur le fait que le marché du crédit à la consommation en Belgique est loin d'être saturé et que sa croissance ne dépend pas encore de l'identification de niches, certes moins rentables, non encore servies.

La pertinence d'une offre de crédit adaptée à la situation sociale et financière des ménages en risque d'exclusion financière n'est plus à démontrer : les résultats présentés, les biens financés, la qualité globale des remboursements montrent que le crédit social accompagné atteint ses objectifs.

Cette expérience nous apprend par ailleurs que les personnes disposant de revenus modestes se révèlent bons payeurs lorsque les crédits sont adaptés en type et en montants, et qu'une phase d'instruction digne de ce nom est mise en place. L'accès plus large du crédit à ce public ne doit donc pas obligatoirement passer par une augmentation du taux d'intérêt, censé compenser le risque plus élevé de défaut, mais plutôt par une procédure qui permette de réduire le niveau de risque grâce à la mise en œuvre d'une analyse budgétaire scrupuleuse.

Le CSA ouvre donc de nouvelles pistes pour servir adéquatement un public plutôt malmené actuellement par le marché. Il nous semble tout à la fois possible et nécessaire que l'analyse budgétaire se généralise à l'ensemble des demandes de crédits, quel qu'en soit le type, le montant, ou le lieu d'achat. L'évaluation financière qui en découle est beaucoup plus objective, responsabilisante et juste pour le consommateur. Ceci ne s'oppose d'ailleurs pas à une vente large du crédit, même si toutefois certaines pratiques, parmi les moins responsables, seraient effectivement impactées. Nous pensons en particulier aux financements sollicités de manière non prémeditée, sans préparation de dossier, tels qu'on les observe notamment dans les grandes surfaces, et qui sont à ce jour acceptées quasi instantanément, sans autre analyse que le respect strict des obligations légales, à savoir le contrôle de l'identité et la consultation du fichier de la Centrale des crédits aux particuliers.

A ce stade, on ne peut que déplorer l'attitude des banques classiques qui jusqu'à ce jour sont extrêmement frileuses quant à l'idée d'un soutien significatif à ce type de projet. Au travers de leur responsabilité sociale, elles pourraient¹¹ en effet jouer un rôle majeur tant dans le développement d'une telle offre, que dans la simplification de certains *process*, que dans la mise à disposition de compétences professionnelles.

Pratique innovante, ce type d'expérience est par ailleurs un véritable laboratoire permettant à l'ensemble des parties prenantes de réaliser des apprentissages significatifs.

Osons dès lors croire que dans un avenir proche, les partenariats privés viendront donner à ce type d'initiative les moyens (financiers et humains) d'un déploiement à la

11 C'est partiellement le cas au travers du soutien que la Fondation Dexia apporte à Crédal Plus, mais cela se maintient dans des marges jusqu'ici quasi confidentielles.

hauteur de la qualité sociale et économique du projet, permettant alors aux pouvoirs publics de limiter son intervention aux seules situations « sociales ».

Olivier Jérusalmey
Août 2011