CRESUS
Île-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Riches de notre solidarité

Sommaire

	Page(s)
Remerciements	4
Lettre du président	5
Notre Projet associatif	7-9
Le cadre politico-administratif en 2020	10-14
Surendettement : Quelques données globales...	15-17
L'environnement législatif	18-20
Nos activités en 2020 : Quelques chiffres ...	21
Accompagnement des personnes surendettées	22-24
Éducation budgétaire et bancaire	25-26
Accompagnement budgétaire individuel	27
Microcrédit personnel	28
La vie institutionnelle de l'association	29-30
Témoignages	31
Répertoire des permanences (Décembre 2020)	32-34

Remerciements à nos partenaires

Nous remercions les institutions étatiques et les collectivités territoriales qui nous apportent leur soutien et leur confiance :

- Ministère de la Justice
- Ministère des Solidarités et de la Santé
- Banque de France
- Direction Générale de la Cohésion Sociale
- Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale d'Île-de-France
- Conseil Régional d'Île-de-France
- Ville de Paris
- Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé Paris
- DDCS de Paris
- CDAD de Paris
- Préfecture des Yvelines
- DDCS des Yvelines
- CDAD des Yvelines
- C.A. Saint-Quentin-en-Yvelines
- Grand Paris Seine-et-Oise
- Ville d'Achères
- Ville de Carrières-sous-Poissy
- CCAS de Chanteloup-les-Vignes
- Ville de Fontenay-le-Fleury
- Ville de Guyancourt
- CCAS de Houilles
- CCAS de Limay
- Ville de Maisons-Laffitte
- Ville de Mantes-la-Jolie
- Ville de Mantes-la-Ville
- Ville des Mureaux
- Ville de Poissy
- Ville de Saint-Germain-en-Laye
- Ville de Trappes
- Ville de Vernouillet
- Ville de Versailles
- DDCS de l'Essonne
- CDAD de l'Essonne
- Cœur d'Essonne Agglomération
- Ville d'Arpajon
- Ville de Villemoisson
- Ville de Grigny
- Préfecture des Hauts-de-Seine
- DDCS des Hauts-de-Seine
- CDAD des Hauts-de-Seine
- Ville d'Asnières-sur-Seine
- Ville de Bagneux
- Ville de Boulogne-Billancourt
- Ville de Châtenay-Malabry
- Ville de Gennevilliers
- Ville de Nanterre
- Ville de Puteaux
- Ville de Rueil-Malmaison
- Ville de Suresnes
- Ville de Villeneuve-la-Garenne
- Préfecture de Seine-Saint-Denis
- DDCS de Seine-Saint-Denis
- UDCCAS de Seine-Saint-Denis
- CCAS d'Aubervilliers
- CCAS d'Aulnay-sous-Bois
- CCAS de Bondy
- CCAS de Clichy-sous-Bois
- Ville de Dugny
- Ville de l'Île Saint-Denis
- Ville d'Epinay-sur-Seine
- CCAS de Livry-Gargan
- CCAS de Montfermeil
- Ville de Noisy-le-Grand
- Ville de Rosny-sous-Bois
- CCAS de Saint-Denis
- Ville de Sevran
- Ville de Stains
- CCAS de Tremblay-en-France
- Ville de Villepinte
- DDCS du Val-de-Marne
- CDAD du Val-de-Marne
- EPT Grand-Orly Seine Bièvre
- MJD du Val de Bièvre
- CCAS d'Arcueil
- Ville d'Athis-Mons
- Ville de Vincennes
- Ville de Villejuif
- Ville de Cergy-Pontoise

Nous remercions les organisations qui ont permis et collaboré avec nous à la mise en œuvre d'importants projets de lutte contre le surendettement :

- AG2R La Mondiale
- ARKEON
- Association Le Siècle
- BNP Paribas
- Fondation Financière de l'Échiquier
- Fondation La Ferthé
- Pôle emploi Paris 12e Diderot
- Solidarités Nouvelles face au Chômage

Nous remercions les associations et les institutions qui collaborent avec nous ou font appel à nos services :

- Agence Départementale d'Information sur le Logement de Paris
- Agence Nouvelle des Solidarités Actives
- Association A.P.U.I. Les Villageoises
- Association Inter 7
- Association Le Picoulet
- Bénévolat de Compétences et Solidarités
- Crédit Municipal de Paris
- France Bénévolat
- Maison des Associations - Paris 12ème
- Points Information Médiation Multi Services
- Les Travailleurs sociaux d'organismes publics ou privés

Nous remercions les donateurs individuels dont le soutien financier et la confiance nous sont particulièrement précieux.

Nous remercions les personnes surendettées ou en difficulté financière qui font appel à nos conseils et nous manifestent leur confiance.

Chers tous,

Au mois de mars dernier, la pandémie de Covid-19 a brusquement ouvert dans notre société une longue période de désorganisations, d'hésitations et d'incertitudes de toutes natures. Et alors que la lutte contre cette pandémie devait convoquer et associer toutes les expertises concernées, les évolutions et les dissonances de trop nombreuses prophéties médicales, sanitaires et économiques sont elles-mêmes devenues sources d'incertitudes supplémentaires.

Depuis, nous nous demandons s'il s'agit là d'un épisode, certes dramatique, sidérant et prolongé, ou du début d'un inévitable changement profond et définitif de nos normes de vie. Au regard de l'ampleur des enjeux, la perception partagée d'une impuissance collective à contrôler les conséquences de la pandémie semble nous propulser dans une situation d'anomie, où une anxiété collective s'installe, où nos repères se brouillent, et où nos croyances individuelles peuvent se fracturer. *«On ne sait plus ce qui est possible et ce qui ne l'est pas, ce qui est juste et ce qui est injuste*[1]*».*

Or c'est précisément au moment où tout semble pointer ce risque d'anomie, génératrice de démoralisations, d'individualismes et de fragmentations sociales, que les activités de Crésus Île-de-France trouvent leur ancrage le plus solide. C'est aussi le moment où une telle situation de crise nous oblige à faire preuve d'imagination créatrice de nouvelles solutions concrètes.

La pandémie accentue les inégalités économiques et les effets dé-socialisants qui sont induits par les prétendues « rationalités » du marché. Elle accélère une fragilisation progressive des liens de solidarité au sein de notre société, et elle exacerbe sournoisement les peurs et les angoisses. Il n'y a pourtant pas de raison de croire avec résignation à une telle fatalité ; ce ne serait là qu'un *« ingénieux moyen de se décharger à bon compte du poids de ses propres responsabilités*[2] *».*

Au regard des multiples vicissitudes de l'année 2020, dans un environnement complexe et changeant, mais en pouvant compter sur la confiance et le soutien de ses partenaires, notre association s'est adaptée. Elle a su répondre à une injonction éthique d'engagement à poursuivre son action de service public en accompagnant le mieux possible les familles surendettées qui sont parmi les plus précaires financièrement et les plus vulnérables aux incertitudes et au désarroi.

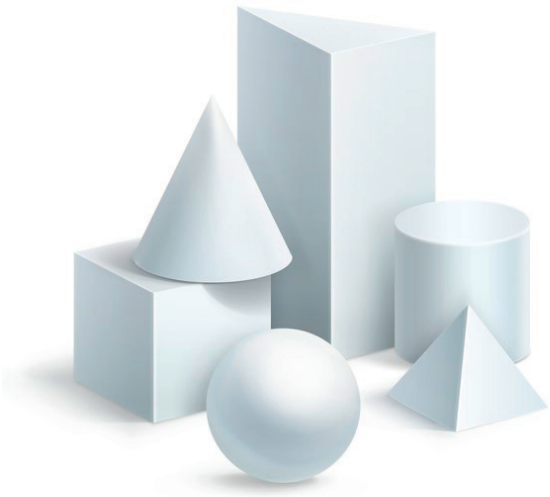
Répondant à un devoir de solidarité et de cohésion sociale, nos actions d'accompagnement ont su prendre en compte la situation de précarité de chaque usager ainsi que sa capacité d'autonomie, en tant que disposition à comprendre sa situation personnelle, à y réfléchir pour agir de façon appropriée. Avec chacun d'eux, comme par le passé, mais avec une résonnance toute particulière en 2020, il importait d'établir sur cette base une relation protégée, singulière, construite sur la *« rencontre d'une confiance et d'une conscience »,* le préalable indispensable à la recherche en commun de la meilleure solution à sa situation d'endettement.

A travers le choix d'une telle approche partagée, notre rôle d'accompagnement revient à renverser une situation de vraie strangulation économique subie par nos usagers, et à leur faire percevoir un nouvel horizon d'attentes et d'espoirs. En cela, notre projet associatif procède d'une ferme volonté de solidarité, et en l'appliquant assidûment au quotidien, tous et collectivement, nous participons très concrètement et en responsabilité à la défense de ce bien commun, ultime rempart contre l'anomie privative de cohésion sociale.

Très cordialement.

Jean-Paul Lerner
Président

[1] Emile Durkheim, Le Suicide, 1897
[2] Amédée Dunois, préface à *Au-dessus de la Mêlée*, Romain Rolland, 1915



1. Objet social

Crésus Île-de-France, ci-après dénommée «Crésus», est une association loi 1901, reconnue d'intérêt général, à but non lucratif, créée en février 2004. Elle est membre de la Fédération Française des Associations Crésus.

Elle a pour objet de «*promouvoir la connaissance, le traitement et la prévention des phénomènes de surendettement, d'exclusion financière et bancaire et de favoriser une pratique prudente et éclairée de l'argent*[1]».

L'aire géographique de ses interventions correspond aux huit départements de la région Île-de-France.

Les services qu'elle apporte aux particuliers sont gratuits et confidentiels.

2. Le surendettement

Plus de 500 000 personnes qui habitent la région Île-de-France se trouvent aujourd'hui en situation de surendettement, c'est-à-dire qu'elles sont dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de leurs dettes personnelles. Parmi celles-ci, nombreuses sont néanmoins celles qui n'ont pas connaissance de la protection que pourraient leur procurer divers dispositifs législatifs, notamment celui relatif à la procédure de surendettement, ou qui refusent d'y recourir, le plus souvent par crainte de ses conséquences.

Dès lors, le nombre de dossiers déposés chaque année auprès de la Banque de France reste faible par rapport à l'ensemble des ménages concernés, et il demeure découplé de la véritable ampleur du phénomène de surendettement, surtout parmi les ménages les plus précaires. Ce sont en effet les familles les plus démunies financièrement qui sont aussi les plus démunies en termes de compréhension de leur situation et des solutions qui leur sont accessibles. La plupart d'entre elles subissent différentes formes d'exclusions, financière, bancaire et sociale qui rendent leur vie complexe et douloureuse, et les poussent très souvent dans une véritable spirale de vulnérabilités.

Dans un contexte économique national qui risque de rester difficile pendant encore plusieurs années, et en dépit de nouvelles législations qui visent à la fois à encadrer plus strictement les pratiques des organismes prêteurs et à mieux informer et protéger les particuliers emprunteurs, cette situation parait devoir durer. La distribution du crédit reste en effet un levier majeur permettant de stimuler la consommation des ménages qui représente plus de la moitié du produit intérieur brut (PIB) ; il est donc probable que le crédit consommation continuera d'occuper une place centrale dans toute politique économique de relance et de lutte contre le chômage.

Il est habituel de distinguer deux types de causes du surendettement qui sont en fait très souvent interdépendantes :

- Celles qui sont liées à un «accident de la vie» (perte d'emploi, baisse de revenus, maladie, divorce...) et qui créent subitement une situation de surendettement dit «passif»,

- Celles provenant d'une utilisation exagérée du crédit, qui peut d'ailleurs être couplée à une distribution inconsidérée de ce crédit par les banques ou les organismes de financement. Elles constituent une forme de surendettement dit «actif».

Quelles qu'en soient les causes, le surendettement est un désordre financier qui engendre de graves perturbations, tant pour les individus et les familles qui sont directement touchés, que pour la société dans son ensemble.

3. Les usagers de l'association

Crésus accompagne et conseille les personnes qui se trouvent dans diverses situations de fragilité économique, et qui selon les cas :

- Rencontrent des difficultés financières ponctuelles ou régulières (compte bancaire débiteur, mal-endettement[2], surendettement...),

- Souhaitent retrouver une situation financière durablement équilibrée et veulent s'en donner les moyens, notamment en apprenant à mieux gérer leur budget,

- Sont confrontées à divers types de problèmes dans leur relation avec leur banque,

- Préparent un projet de vie qui nécessite le recours à un micro crédit personnel.

Ces personnes viennent au siège social ou dans nos permanences «extérieures», de leur propre initiative ou orientées par des prescripteurs, principalement les travailleurs sociaux.

4. Les missions de l'association

Les principales missions de l'association sont de :

- Faire connaître aux personnes surendettées les dispositifs de la loi qui peuvent les protéger,

- Les aider à accéder effectivement au bénéfice de cette loi afin de retrouver une situation financière saine, notamment par le dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France,

- Permettre à ses usagers de renforcer leurs compétences budgétaires et bancaires afin qu'ils puissent mieux gérer leur situation financière,

- Accompagner les personnes qui sollicitent un microcrédit pour financer un projet personnel,

- Participer aux débats publics qui contribuent à renforcer les dispositifs législatifs, réglementaires et éducatifs de lutte contre le surendettement et l'exclusion bancaire.

5. Les activités de l'association

Crésus conduit trois types d'activités distinctes, mais qui dans le domaine de la lutte contre le surendettement sont souvent complémentaires. Cette spécialisation, couplée à une telle complémentarité de ses actions, confère à Crésus un rôle unique parmi les acteurs de l'action sociale.

A. Traitement du surendettement.
L'association accompagne des personnes qui sont confrontées à de graves difficultés financières, ou qui se trouvant en situation de surendettement, sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles et à échoir. Elles sont le plus souvent dirigées vers notre association par l'intermédiaire des travailleurs sociaux ou diverses associations.

L'objectif de cet accompagnement individualisé est de les aider à mieux comprendre leur situation financière, à connaître leurs droits et obligations, et à prendre les meilleures décisions qui s'imposent.

Dans la plupart des cas, notre association aide ces personnes à préparer un dossier de surendettement qu'elles déposeront ensuite auprès de la Banque de France. Elles peuvent ainsi obtenir le bénéfice d'un plan qui aménage les modalités de remboursement de leurs dettes, ou d'une procédure de rétablissement personnel qui conduit à l'annulation partielle ou totale de leurs dettes.

Il s'agit très souvent de leur donner ainsi l'espoir que leur vie n'est pas nécessairement une longue suite de survies quotidiennes.

B. Prévention du surendettement.

Crésus propose également des programmes d'éducation budgétaire et bancaire à des personnes financièrement précaires, ou qui risquent de se trouver en situation de surendettement. Ces programmes sont conduits dans le cadre d'ateliers d'échanges et de formation où les participants acquièrent des compétences très concrètes, ou sous la forme de groupes de parole.

Nous leur permettons de découvrir ainsi des méthodes de gestion de leur argent relativement simples et immédiatement applicables.

Notre objectif est de les aider à mieux comprendre leurs difficultés au regard de l'argent, de renforcer leurs capacités à gérer leur budget et leur relation avec la banque, avec vigilance et discernement.

Crésus propose également un accompagnement budgétaire individuel aux personnes qui ont besoin d'être soutenues dans leur travail de compréhension et de résolution de leurs difficultés budgétaires et bancaires. Il s'agit d'un travail approfondi qui est conduit en concertation avec les travailleurs sociaux, et peut durer plusieurs mois.

C. Microcrédit personnel.

Crésus accompagne également les personnes qui n'ont pas accès aux formes classiques de crédit bancaire et qui pourraient bénéficier d'un microcrédit personnel afin de financer un projet personnel, le plus souvent à finalité d'insertion professionnelle.

Cet accompagnement permet d'évaluer de tels projets au regard de leur viabilité, de la capacité des candidats emprunteurs à rembourser leurs crédits, et de leur recevabilité auprès des organismes prêteurs. Lorsqu'un microcrédit personnel est accordé, l'association peut également proposer un accompagnement budgétaire, à la demande de l'organisme prêteur, ou de l'emprunteur lui-même.

6. Les valeurs de l'association

Les trois valeurs en lesquelles tous les membres de notre association se reconnaissent au quotidien, et qui sont les leviers indispensables de notre action sont :

L'engagement solidaire :
- L'engagement solidaire des salariés et des bénévoles est au cœur de nos relations avec toutes les personnes en situation de précarité financière qui s'adressent à Crésus pour être accompagnées et conseillées.

- Il se fonde sur la bienveillance et la volonté d'aider sans jugement ces personnes à reconstruire un lien social qui a souvent été durement affecté par leur situation de mal-endettement ou de surendettement.

La confiance :
- Elle est indispensable à la construction et au développement de relations solides avec nos usagers qui nous confient des informations éminemment personnelles, et nos partenaires extérieurs qui font appel à nos compétences et à notre savoir-faire.
- Les partenariats mis en œuvre avec des institutions publiques ou privées impliquent une approche commune de la lutte contre le surendettement. Crésus intervient ainsi en pleine concertation avec les institutions de travail social, et en particulier les travailleurs sociaux.

Le professionnalisme :
- La nécessité de proposer à nos usagers un accompagnement à la hauteur de leurs besoins crée pour l'association un devoir permanent de compétence, et donc de formation et de développement professionnel de ses bénévoles et de ses salariés.
- Elle requiert également de chacun d'eux de nombreuses qualités d'écoute, d'empathie, de disponibilité et un très haut niveau d'exigence envers soi-même.

Ces valeurs sont notamment reflétées dans la *Charte du bénévole* de l'association.

7. Le projet de développement de Crésus

Parce que l'Île-de-France est la région française où le niveau de vie médian est le plus élevé, mais également celle qui concentre les plus fortes disparités de niveau de vie,

Parce que la lutte contre le surendettement, tant dans sa prévention que dans son traitement, répond à un objectif prioritaire d'inclusion sociale et de réduction des inégalités,

Et parce qu'elle requiert l'intervention d'acteurs reconnus pour leurs compétences et leurs capacités à œuvrer efficacement au sein d'un réseau de partenaires locaux,

Crésus entend contribuer pleinement à l'atteinte de cet objectif par le renforcement de ses activités d'accompagnement dans chacun des huit départements franciliens. Ainsi :

- En concertation avec ses partenaires, elle mènera ses activités auprès d'un nombre élargi de personnes en grande difficulté financière, en leur proposant diverses modalités d'accompagnement au plus près de leurs besoins.

- Elle maintiendra l'approche originale qu'elle a adoptée de longue date en intervenant auprès des familles les plus précaires, autant pour prévenir des situations de surendettement (Education budgétaire et bancaire, Accompagnement individuel, Microcrédit personnel) que pour les traiter, souvent dans l'urgence (Accompagnement individuel, médiation, procédure Banque de France...).

- Elle devra préserver son indépendance de pensée et une totale liberté d'action lui permettant de ne dévier aucunement de ses missions, de ses valeurs et de son objet social.

- La première richesse de Crésus, garante de son efficience au service de ses usagers, réside dans le nombre et la motivation de ses bénévoles et de ses salariés ; l'association poursuivra une politique favorisant la confiance, le respect mutuel et l'épanouissement personnel et social de chacun.

(1) Statuts de l'association - Article 2.
(2) Caractérise une situation de mauvaise utilisation du crédit et de difficultés à faire face à ses dettes.

Préambule

Les nombreuses mesures sanitaires qui ont été mises en place en 2020 pour endiguer l'épidémie de Covid-19 ont eu sur l'activité économique globale du pays des effets dommageables dont les conséquences au niveau des ménages restent encore difficilement mesurables. L'INSEE a toutefois pu estimer que l'impact de cette crise sanitaire sur la situation financière des ménages en 2020 a représenté une perte de revenus de 2,7 %, « la plus forte depuis 1949 ». Elle précise en même temps que les inégalités sociales se sont creusées [1].

Le gouvernement a utilisé de multiples instruments de politique budgétaire et fiscale regroupés dans un « Plan de relance », d'un montant global de 100 milliards d'euros engagés sur deux ans. Très axé sur l'offre, ce plan ne fera pleinement effet sur l'économie que sur la seconde moitié de 2021. Selon les estimations du Ministère de l'Économie et des Finances, il devrait permettre à l'économie française de connaître au cours des cinq prochaines années une activité supérieure de 4 points de Produit Intérieur Brut par rapport à un scénario n'incluant pas de telles mesures.

Ce train de mesures comprend principalement un soutien aux exportations, la diminution du taux directeur de la banque centrale, des baisses et des reports d'impôts, des transferts monétaires directs vers les ménages, le soutien à l'emploi des salariés (chômage partiel) et la mise en place de lignes de crédit exceptionnelles pour les entreprises.

- Le choc négatif sur le revenu national a effectivement touché de façon inégale les ménages français. Les salariés les plus modestes sont les plus susceptibles de travailler dans des secteurs qui ont subi une forte baisse de leur valeur ajoutée. Les fins de contrats courts ou d'intérim sont plus concentrés parmi les bas salaires, et en particulier les jeunes actifs. Les possibilités de télétravail sont à l'inverse plus importantes à mesure que l'on s'élève dans la distribution des salaires.
- Les mesures d'aide d'urgence ont toutefois permis d'atténuer ce choc de revenus pour les ménages les plus précaires. Les aides exceptionnelles aux bénéficiaires des aides sociales ont ciblé les ménages aux revenus les plus bas, et le fonds de solidarité pour les entreprises, en apportant une aide forfaitaire aux indépendants, a contribué à soutenir plus fortement les ménages les plus modestes en proportion de leurs revenus. Le dispositif principal (en enveloppe budgétaire globale) a été l'activité partielle des salariés. La « perte de revenu » induite par le passage à l'activité partielle est faible pour les ménages les plus modestes, du fait d'un taux de remplacement de 100 % pour un salarié déjà au niveau du SMIC, et de 70 % de la rémunération brute au-delà, soit environ 84 % de la rémunération nette horaire. Cette perte augmente donc d'abord en fonction du revenu, pour ensuite baisser du fait de la moindre utilisation de l'activité partielle parmi les salariés les plus aisés.

Dans ce contexte général exceptionnel, les activités de Crésus Île-de-France sont restées en 2020 principalement déterminées par la mise en œuvre de plusieurs politiques et programmes gouvernementaux qui depuis quelques années ont progressivement modifié le cadre politico-administratif de la lutte contre le surendettement. Leurs principales orientations concernent notamment :

- La politique de la ville et les contrats de ville
- Les Maisons « France Services »
- Les dispositifs de solidarité et de prestations sociales
- Les politiques publiques d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement
- Les Points conseil budget.

I. Politique de la ville et contrats de ville [2]

La Loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de 2014 a introduit une nouvelle géographie prioritaire de la politique de la ville pour la période 2015-2020. Celle-ci a pour objectif de recentrer l'action publique sur les quartiers les plus en difficulté.

Les quartiers ont été définis au sein des unités urbaines de 10 000 habitants ou plus, sur la base de deux critères : Un quartier de la politique de la ville (QPV) doit avoir au moins 1000 habitants et un revenu médian en « décrochage » par rapport à celui de son unité urbaine englobante. En France métropolitaine, environ 1500 quartiers prioritaires de la politique de la ville ont été définis en 2014, puis complétés en 2019, dans le cadre de la réforme de la politique de la ville. Ils se sont substitués aux 717 Zones Urbaines Sensibles (ZUS) et 2 304 quartiers en Contrats Urbains de Cohésion Sociale (CUCS), dans un souci de concentrer les efforts sur les quartiers les plus pauvres.

Ces quartiers abritent 4,8 millions d'habitants et sont situés en majorité dans des grands pôles urbains :

- Le taux de chômage dans ces quartiers atteint 27 % contre environ 10 % sur le reste du territoire, et toutes les catégories d'habitants en âge de travailler sont touchées, y compris les diplômés et les non-immigrés.
- Les jeunes de moins de 30 ans y sont souvent moins diplômés : 61 % ont un niveau d'étude inférieur au baccalauréat (38 % sur le reste du territoire), et seule la moitié d'entre eux sont actifs.
- Le niveau de pauvreté y est trois fois supérieur à la moyenne nationale.

A. Quartiers prioritaires de la politique de la ville en Île-de-France

La région Île-de-France est traversée par de lourdes fractures et d'importantes inégalités sociales et territoriales, et certains de ses quartiers souffrent d'un véritable « sentiment de relégation ». 272 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ont été définis dans 163 communes de la région. Leur décomposition par département elle la suivante :

Paris : 20	Hauts-de-Seine : 21
Seine-et-Marne : 24	Seine-Saint-Denis : 63
Yvelines : 22	Val-de-Marne : 42
Essonne : 39	Val d'Oise : 41

Environ 1,6 million de Franciliens y vivent, représentant 13 % de la population régionale, contre 8 % en moyenne pour la France métropolitaine.

A Paris, vingt quartiers prioritaires, répartis dans les 8 arrondissements de l'ancien Contrat urbain de cohésion sociale (10e, 11e, 13e, 14e, 17e, 18e, 19e et 20e), ont été validés par le décret du 30 décembre 2014. Cette nouvelle géographie prioritaire concerne 150 000 habitants.

Les QPV franciliens sont fortement concentrés au nord de la métropole parisienne. Ainsi, 63 d'entre eux se situent en Seine-Saint-Denis, département où les revenus des ménages sont les plus bas de France métropolitaine. La population en QPV est également très présente dans les arrondissements du nord de Paris. Ainsi :

- La population vivant dans les QPV franciliens est très jeune : Un habitant sur quatre y a moins de 15 ans ; cette part est de un sur cinq dans les unités urbaines dans lesquelles ils sont situés.
- Dans ces quartiers, 17 % des ménages sont des familles monoparentales, plus fragiles économiquement car les revenus du ménage et la garde des enfants ne reposent que sur un seul parent.
- Le niveau de vie des habitants des QPV d'Île-de-France est inférieur d'un tiers à celui des populations résidant dans les unités urbaines englobantes.
- 37 % des ménages des QPV vivent sous le seuil de pauvreté contre 16 % dans les unités urbaines où ils sont situés : ces QPV sont bien en « rupture » avec leur environnement proche.
- Les populations des QPV sont plus souvent confrontées au chômage : la part des ménages recevant une allocation chômage est supérieure de huit points (24 %) à celle des ménages des unités urbaines englobantes. Elles sont aussi moins souvent en activité : la moitié seulement des femmes ont un emploi.
- 17 % de la population active occupent un emploi précaire contre 5,3 % dans les unités urbaines englobantes.

Selon le dernier rapport de l'Observatoire de la politique de la ville[3], les Français portent un regard sombre sur les *« quartiers sensibles »*. Ils y associent spontanément et en majorité les notions d'insécurité, de délinquance et de relégation territoriale. La majorité des Français (51 %) sont convaincus que la situation dans ces quartiers s'est plutôt dégradée au cours des dernières années, et les attentes vis-à-vis des pouvoirs publics sont très fortes pour endiguer la situation : 88 % réclament un engagement accru de l'État.

B. Contrats de ville [4]

La loi de finances pour 2019 a prolongé les contrats de ville 2015-2020 jusqu'au 31 décembre 2022, entraînant de fait le maintien des périmètres jusqu'à cette date, celui des mesures fiscales accordées spécifiquement aux QPV, ainsi qu'une réaffirmation des engagements de l'État.

Les contrats de ville prévoient les mesures de soutien aux équipements sociaux, culturels, sportifs, et aux associations assurant le lien social sur le territoire. Ils assurent un investissement complémentaire des partenaires des contrats de ville dans les domaines de l'éducation, de la santé et de la justice.

75 contrats de ville de *« Nouvelle génération »* ont été signés en Île-de-France. Crésus Île-de-France s'est employée à assumer pleinement son rôle de partenaire dans l'élaboration et la mise en œuvre de ces politiques locales qui doivent intégrer la lutte contre le surendettement, tant dans sa prévention que dans son traitement.

Ces nouveaux cadres stratégiques résument l'ensemble des actions à mener sur un territoire donné par tous les acteurs présents : Bailleurs sociaux, Caisse des dépôts et consignations, préfectures, missions locales, Agence Régionale de Santé (ARS), Pôle emploi, Caisse d'allocations familiales (CAF), Maisons des services au public (MSAP), associations...

Les enjeux de cohésion sociale, de renouvellement urbain et de développement économique, sont ainsi traités dans un même contrat, élaboré dans le cadre d'un dialogue régulier avec les acteurs locaux et les habitants.
Ces contrats de ville s'articulent autour de trois piliers :

· ***La cohésion sociale***. Les contrats de ville prévoient des investissements dans les domaines de l'éducation, de la petite enfance et de la prévention de la délinquance. Ils doivent définir une stratégie locale d'accès aux droits et aux services, de promotion de la citoyenneté et de lutte contre les discriminations.

· ***Le cadre de vie et le renouvellement urbain***. L'objectif est une amélioration tangible de la vie quotidienne des habitants. Les contrats de ville doivent notamment programmer les créations d'équipements collectifs.

· ***Le développement de l'activité économique et de l'emploi.*** L'objectif est la réduction de moitié des écarts de taux d'emploi entre les territoires prioritaires et l'agglomération de référence. Dans ce contexte, les situations de ruptures sociales associées à des problèmes de surendettement doivent être prévenues et traitées avec une attention particulière. La lutte contre le surendettement répond en effet directement aux deux objectifs prioritaires de :
- Cohésion sociale, comme toute mesure en faveur de la défense des droits des familles les plus démunies
- Développement de l'activité économique et de l'emploi, le surendettement constituant un handicap majeur pour les demandeurs d'emplois dans leurs recherches.

II. *Maisons « France Services »*

Afin de lutter contre les inégalités territoriales et assurer aux habitants des zones les plus isolées les mêmes opportunités que le reste de leurs concitoyens, le gouvernement a lancé en 2019 la labellisation de nouvelles structures d'accueil, les Maisons *« France services »*. Plus qu'un habillage des Maisons des services au public (MSAP), ce programme vise à en améliorer l'offre et la qualité.

Dès le dernier trimestre 2020, plus de 850 structures *«France Services»* ont ainsi été mises en place pour faciliter l'accès des habitants aux services publics, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Chaque Français doit pouvoir, à terme, accéder en moins de trente minutes à un espace France Services, où les agents seront disponibles et formés pour répondre aux questions afférentes aux neuf opérateurs partenaires présents : Ministère de l'Intérieur, Direction générale des Finances Publiques, Ministère de la Justice, Caisse Nationale de l'Assurance Maladie, Caisse Nationale d'Assurance Retraite, Caisse Nationale d'Allocations Familiales, Pôle emploi, Mutualité Sociale Agricole, Groupe La Poste.

III. Les dispositifs de solidarité et de prestations sociales [5]

Les dispositifs de solidarité qui existent aujourd'hui ont été conçus progressivement pour répondre à des besoins spécifiques, sans que leur articulation générale ne soit revue. Ceux qui ont été mis en place en 2020 n'y font pas exception. De ce fait, le système de prestations sociales est foisonnant et complexe : chaque besoin et chaque public mobilise une prestation particulière qui obéit à des règles d'attribution propres. L'ensemble aboutit souvent à des incompréhensions des bénéficiaires, à des difficultés de ciblage et à un système coûteux :

- Les démarches pour les usagers sont complexes et longues, conduisant un grand nombre d'entre eux, souvent les plus fragiles, à ne pas demander les prestations auxquelles ils auraient pourtant droit («Non-recours»).
- Les règles d'attribution sont complexes et génèrent des erreurs, voire des versements indus.
- Chacune des prestations prise isolément peut être considérée comme légitime, mais l'absence d'articulation entre ces prestations pose des difficultés de cohérence globale.

Dans ce contexte, le *«Programme Action Publique 2022»*, qui vise en priorité la transformation numérique des administrations avec 100 % de services publics dématérialisés, présente lui-même des risques d'exclusion accrue. Une conséquence pourrait en être une augmentation des situations de non-recours aux droits qui pour l'essentiel demeurent quérables, et la mise en péril du principe d'égalité de chacun devant le service public.

Le rapport 2017 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire[6] identifiait déjà un tel risque ; il évoquait *«une exclusion accrue de certains publics fragiles qui ne sauraient s'y adapter : Publics les plus vulnérables, personnes ayant des difficultés d'utilisation de la langue française, personnes âgées...»*. Il recensait une série d'actions qui pourraient être mises en place pour accompagner les personnes en difficulté numérique et leur fournir un *«bagage numérique minimum»*: Equipement à moindre coût, conseils et offres d'abonnement à tarif solidaire, accompagnement dans la relation avec les services clients des opérateurs, etc...

IV. Politiques publiques pour l'inclusion bancaire et de lutte contre le surendettement [7]

Par suite d'un processus de bancarisation croissante de la population, les services bancaires sont devenus un élément essentiel de l'intégration des individus au sein de la société. Les pouvoirs publics ont ainsi été amenés à prendre des mesures destinées à faciliter l'accès de clientèles considérées comme les moins «rentables» par les établissements financiers, à un compte bancaire et à des moyens de paiement.

Ces mesures se sont multipliées depuis la fin des années 1990, traduisant une volonté des pouvoirs publics d'imposer au secteur bancaire une participation active à cet objectif d'insertion sociale. En effet, l'inclusion bancaire *«participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser[8]»*.

L'inclusion bancaire vise non seulement à permettre l'accès à un compte et à des moyens de paiement adaptés aux besoins des personnes, mais également à prévenir leur mésusage éventuel, et par suite, le risque de surendettement.

A. Inclusion bancaire

L'enjeu aujourd'hui est moins de compléter les dispositifs existants que d'améliorer leur mise en œuvre effective afin de disposer d'instruments suffisamment efficaces et adaptés pour répondre à la variété des besoins réels. Les dispositifs actuels ont en effet tendance à se juxtaposer les uns aux autres et il en résulte souvent un manque de compréhension par les personnes directement concernées qui renoncent à y recourir.

Les politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire reposent actuellement sur trois dispositifs fondamentaux : Le droit au compte, l'offre de services bancaires spécifiques, et le plafonnement des frais bancaires.

Droit au compte :

Le dispositif du droit au compte a été instauré par la loi bancaire du 24 janvier 1984. Dans le cadre d'une approche «curative», il permet aujourd'hui à toute personne qui s'est vue refusée par une banque l'ouverture d'un compte, et qui n'en dispose d'aucun autre, d'obtenir la désignation par la Banque de France d'un établissement tenu de lui ouvrir un compte. Celui-ci doit inclure la fourniture gratuite d'un certain nombre de services bancaires dits «de base», tels que carte de paiement à autorisation systématique, chèques de banque, plafonnement spécifique des commissions d'intervention.

Si ce dispositif connaît une utilisation croissante, sa mise en œuvre ne concerne encore qu'une faible fraction de la population concernée. En 2020, 52 000 désignations d'établissements de crédit ont été effectuées dans le cadre du dispositif de droit au compte au bénéfice de personnes physiques, soit 30,9 % de moins qu'en 2019. Le rythme de la baisse des demandes à titre personnel (-31,7 %) s'avère plus rapide que celles à titre professionnel (-19,2 %).

La procédure du droit au compte demeure compliquée et

longue pour les demandeurs. Des progrès dans le pilotage du dispositif devraient être réalisés afin d'améliorer la situation actuelle où la Banque de France désigne des établissements de crédit pour l'ouverture d'un compte bancaire, mais n'est pas informée des suites de ces désignations (ouverture effective d'un compte, refus d'ouverture de compte, ou absence d'ouverture de compte liée à la non-présentation de la personne concernée à l'agence bancaire). Ce qui importe pour un demandeur est moins la désignation d'une banque que la conséquence concrète de cette désignation, à savoir l'ouverture effective d'un compte.

Offre spécifique de services bancaires :
La Loi du 26 juillet 2013 impose aux établissements de crédit de proposer aux personnes physiques en situation de «fragilité financière» une offre spécifique de services bancaires (Offre d'accompagnement de la Clientèle en situation de Fragilité - OCF). Elle doit comprendre, d'une part des services bancaires très proches dans leur contenu des services bancaires de base (Tenue de compte, carte de paiement et de retrait, possibilité d'effectuer des virements et des prélèvements, consultation du compte à distance, etc.), pour un tarif ne pouvant pas dépasser 3 euros par mois, et d'autre part, une limitation des frais facturés en cas d'incidents de paiement à 20 € par mois et 200 € par an.

Cette offre est réservée aux personnes :
- Faisant l'objet d'une procédure de surendettement
- Inscrites pendant trois mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire
- Considérées par la banque comme étant en situation de vulnérabilité financière.

Procédant d'une approche «préventive», elle a été jusqu'à présent peu souscrite puisque seulement 12 % des clients financièrement fragiles en bénéficient. La principale raison de cet échec tient à la nature même des services auxquels elle ne donne pas accès (Absence de chéquier, interdiction de découvert autorisé...). Deux axes d'améliorations sont d'ailleurs fréquemment diagnostiqués :
- Les établissements bancaires doivent se montrer plus actifs dans la proposition de cette offre à leurs clients en situation de fragilité financière
- L'offre spécifique doit bénéficier d'un meilleur relais par les acteurs sociaux, ces derniers étant en mesure d'en faire comprendre l'intérêt aux clients fragiles qu'ils accompagnent.

Plafonnement des frais bancaires
Depuis février 2019, les banques ne peuvent pas facturer plus de 25 € par mois, soit 300 € par an, au titre des incidents de paiement (Commissions d'intervention, frais de rejet de prélèvement ou de chèque, frais d'envoi de lettre, etc.) aux clients les plus fragiles, non titulaires de l'Offre spécifique (cf. supra). Ils sont estimés par la Banque de France à 3,5 millions.
Un décret du 22 juillet 2020, entré en vigueur le 1er novembre 2020, définit les conditions d'appréciation de la «fragilité financière». A compter de cette date, un client connaissant des «irrégularités ou incidents» sur son compte pendant trois mois consécutifs *«et en particulier lorsque leur nombre est supérieur ou égal à cinq au cours d'un même mois»* est considéré en situation de fragilité financière. Il peut bénéficier du plafonnement des frais bancaires à 25 € par mois *«pour une durée minimale de trois mois»,* au lieu d'un mois précédemment.

Les personnes qui ont un dossier de surendettement en cours de traitement sont également considérées en fragilité financière pendant toute la durée d'inscription au fichier national des incidents de paiements (FICP).

B. Lutte contre le surendettement

Plusieurs réformes sont intervenues ces dernières années afin d'encadrer effectivement la distribution des crédits à la consommation et circonscrire les risques de surendettement liés à un accès trop facile au crédit. Ces mesures ont surtout permis d'assainir le marché du crédit renouvelable dont les encours ont culminé à €32 milliards à la fin de 2008 pour descendre à 19 milliards à la fin de 2020[9] .
- On constate ainsi depuis 2012 un reflux du nombre de dossiers de surendettement déposés auprès de la Banque de France, couplé avec un net recul de la part des crédits renouvelables inclus dans ces dossiers
- En dépit de ce reflux, le nombre de crédits à la consommation par dossier reste élevé. Les nouveaux dossiers de surendettement qui incluent quatre crédits à la consommation ou plus représentent encore près de 40 % du total des dossiers recevables.

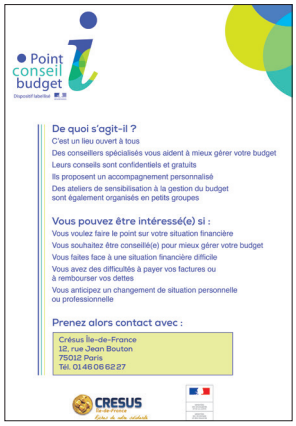
Niveaux élevés d'endettement des particuliers
Selon la Banque de France[10] , l'encours des crédits distribués aux particuliers a atteint €1350 milliards à la fin de 2020, contre €1302 milliards à la fin de 2019 (+3,7 %), un niveau jamais atteint dans le passé, tant en valeur absolue qu'en pourcentage du revenu brut disponible.
- L'encours des crédits à l'habitat a atteint €1130 milliards, en hausse de 4,7 % en un an
- L'encours des seuls crédits à la consommation a de nouveau progressé en 2020 (+1,0 %), atteignant le niveau record de €206 milliards. Le succès des locations avec option d'achat (LOA) contribue sensiblement à cette croissance accélérée des crédits à la consommation. Cette forme de crédit concerne surtout le marché de l'automobile, mais s'étend désormais à d'autres achats, notamment les biens d'équipement.

Prévention du «crédit de trop»
Sans nier l'impact des «accidents de la vie» (perte d'un emploi, divorce, maladie, invalidité...) sur le processus conduisant au surendettement, l'examen des dossiers de surendettement par la Cour des comptes[11] a montré en 2017 qu'une proportion importante d'entre eux reflète encore des comportements de consommation imprudents conduisant à une accumulation de crédits qui rend le surendettement pratiquement inévitable au moindre «accident».
Les réformes de ces dernières années qui sont destinées à

renforcer la lutte contre le surendettement ne permettent pas d'empêcher la souscription du «crédit de trop» pour de très nombreux ménages, car l'analyse de la solvabilité des emprunteurs reste lacunaire. Seul un examen préalable et plus profond de leur situation financière, y compris la connaissance de l'ensemble de leurs crédits, permettrait d'endiguer ce phénomène.

Les répercussions fortement négatives du surendettement en termes d'exclusion sociale pour les personnes concernées, et de coût de la procédure de surendettement pour la collectivité, justifient pleinement de nouveaux investissements permettant de prévenir l'octroi ou la demande de ce *«crédit de trop»*. À tout le moins, l'introduction d'une obligation pour l'emprunteur de fournir au prêteur ses trois derniers relevés de comptes bancaires devrait être envisagée, même si elle comporte des difficultés, en particulier sur les lieux de vente, en termes de confidentialité et d'accès aux documents requis.

V. Points Conseil Budget


Point conseil budget

De quoi s'agit-il ?
C'est un lieu ouvert à tous
Des conseillers spécialisés vous aident à mieux gérer votre budget
Leurs conseils sont confidentiels et gratuits
Ils proposent un accompagnement personnalisé
Des ateliers de sensibilisation à la gestion du budget sont également organisés en petits groupes

Vous pouvez être intéressé(e) si :
Vous voulez faire le point sur votre situation financière
Vous souhaitez être conseillé(e) pour mieux gérer votre budget
Vous faites face à une situation financière difficile
Vous avez des difficultés à payer vos factures ou à rembourser vos dettes
Vous anticipez un changement de situation personnelle ou professionnelle

Prenez alors contact avec :
Crésus Ile-de-France
12, rue Jean Bouton
75012 Paris
Tél. 01 46 06 62 27

CRESUS

En septembre 2018, le Ministère des solidarités et de la santé a annoncé une nouvelle Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté qui reconnaît notamment le besoin d'accompagner les personnes en difficulté financière, et de prévenir le surendettement. Parmi les mesures-clés annoncées dans le cadre de cette stratégie figure le déploiement de Points Conseil Budget (PCB) sur l'ensemble du territoire à partir de 2019.

Le gouvernement a ainsi annoncé en septembre 2019 la labellisation de 400 PCB d'ici la fin de 2020 :

- Dès 2019, 150 PCB ont été labellisés dans huit régions : Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val-de-Loire, Grand Est, Hauts-de-France, Île-de-France, Occitanie, Pays de la Loire et la Réunion, La labellisation en Île-de-France a concerné 29 PCB (dont 4 sites Crésus Île-de-France),
- 250 PCB supplémentaires ont été labellisés en 2020, dont 22 en Île-de-France (1 site Crésus Île-de-France).

La mission des PCB est d'assurer la *«prévention des difficultés financières conduisant aux situations de mal endettement et de surendettement ou à leur réitération*[12]*»*. Leurs actions sont centrées sur l'accompagnement des personnes surendettées, l'accès au droit, le conseil et l'accompagnement budgétaire. Elles consistent principalement à :

- Repérer les situations de fragilité budgétaire et détecter le plus en amont possible des publics touchés par des difficultés pouvant avoir un impact financier,
- Mettre en place un accueil non stigmatisant qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre,
- Offrir un conseil ou une orientation de manière personnalisée, gratuite et confidentielle, à toute personne qui le sollicite pour des questions relatives à la gestion de son budget (y compris les personnes qui ne sont pas en situation de précarité),
- Réaliser un diagnostic complet de la situation avec la personne et formuler des préconisations,
- Accompagner les personnes en difficultés financières, et le cas échéant les personnes surendettées,
- Informer et conseiller le public en matière de gestion budgétaire et financière,
- Intervenir auprès des créanciers locaux (si le PCB dispose de l'expertise requise).

Tous les services proposés sous le label PCB sont gratuits, universels et inconditionnels. Le PCB s'engage ainsi à accueillir toutes les personnes relevant de son périmètre d'action. Il lui appartient de délivrer à ces personnes une information transparente, concise, compréhensible et aisément accessible. Chaque PCB doit être en mesure de garantir une obligation générale d'information sur le traitement de données à caractère personnel. Il doit notamment recueillir avant tout accompagnement le consentement clair, explicite et positif de chaque personne.

Les activités de chaque PCB doivent être menées dans le cadre d'un réseau de partenariats locaux établis avec les acteurs susceptibles d'orienter les personnes en fragilité budgétaire. Ces partenaires sont en particulier :
- Les succursales de la Banque de France et les organismes bancaires,
- Les créanciers et employeurs,
- Les services publics et acteurs privés investis d'une mission de service public,
- Les acteurs associatifs, implantés localement,
- Des instances telles que les Commissions de surendettement ou Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives (CCAPEX).

(1) INSEE, « Portrait social de la France », 10 décembre 2020.
(2) Observatoire national de la politique de la ville. Mars 2016.
(3) Observatoire national de la politique de la ville, Rapport annuel 2018.
(4) Voir circulaire du 6 février 2018 relative aux orientations de la politique de la ville.
(5) Rapport du Comité Action Publique 2022, Juin 2018.
(6) Rapport annuel 2017 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, Banque de France, 12 juin 2018.
(7) Rapport « Politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire et de la prévention du surendettement », Cour des comptes, Septembre 2017.
(8) Idem.
(9) Banque de France, Webstat. Décembre 2020.
(10) Idem.
(11) Cour des comptes, L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement, juin 2017.
(12) Label « Points conseil budget », Appels à manifestation d'intérêt 2019 et 2020 - Cahier des charges

Selon la dernière étude « Le surendettement des ménages. Enquête typologique » réalisée par la Banque de France[1] à partir des dossiers traités par les Commissions au cours de l'année 2020, la situation des ménages concernés par la procédure de surendettement a sensiblement évolué depuis 2014, et notamment en 2020. En 2020, environ 109 000 dossiers ont été déposés auprès des Commissions départementales de surendettement, et près de 97% d'entre eux ont été considérés comme « recevables ». Ce nombre est en baisse de 24% par rapport à 2019 et de 53% par rapport à son pic historique de 2014 (231 000 dossiers déposés).
Le nombre de dossiers de primo-déposants a été d'environ 62 000, représentant 57% du nombre total de dossiers déposés en 2020.

Pour l'ensemble des dossiers recevables, la dette globale contractée par les ménages représente un montant de €4,8 milliards, en baisse de 21% par rapport à 2019, et de 57% par rapport à son pic de 2014 (€8,3 milliards) :

- La dette globale des ménages surendettés comprend des dettes financières (73% du total), des dettes ou arriérés de charges courantes (13%), et d'autres dettes (14%).

- Les dettes à la consommation représentent 37,1% du total. La part des dossiers de surendettement comportant au moins une dette à la consommation est de 74,5%.

- L'endettement médian des ménages surendettés s'élève à €19 150 par dossier (€18 952 en 2019). Environ 30% de ces ménages ont un endettement total inférieur à €10 000.

- Hors dettes immobilières, cet endettement médian s'établit à €16 580 par dossier, et reste inchangé par rapport à 2019.

La forte réduction des taux d'intérêt observée depuis plusieurs années a permis d'allonger les périodes de remboursement des crédits, tout en limitant le coût de remboursement de la dette pesant sur les ménages, et donc de contenir le nombre de dossiers de surendettement déposés. Ces taux d'intérêts, historiquement au plus bas, ont permis aux ménages de procéder à des renégociations de crédits immobiliers existants et à des rachats de crédits à la consommation en grand nombre. Ces transactions ont contribué à réduire le coût de l'endettement pesant sur les ménages, et à éviter l'émergence de situations personnelles nécessitant un dépôt de dossier de surendettement.
D'une façon plus générale, de tels taux d'intérêt ont amené un plus grand nombre de créanciers à consentir à leurs débiteurs des aménagements d'échéances dans le paiement de leurs dettes.

1. Dettes financières
En 2020, les dettes financières représentent 73% de l'endettement global des ménages surendettés.

A. Dettes immobilières
L'évolution des dettes immobilières présentes dans les dossiers de surendettement déposés en 2020 se caractérise par :
- Un léger recul en un an de leur part dans l'endettement global de 34,4% (-0,5 point).
- Une relative stabilité de la proportion de dossiers concernés par ce type de dettes : 14,5% (14,3% en 2019).
- Un endettement médian par dossier de €93 760, pratiquement inchangé par rapport à 2019.
- Ainsi, le tassement des dettes immobilières, à la fois en proportion de la dette globale et en valeur médiane par dossier, tient principalement au niveau toujours très favorable en 2020 des taux d'intérêt pratiqués sur les crédits à l'habitat.

B. Crédits à la consommation
- Leur part dans l'endettement global est de 37% en 2020. Par rapport à 2012, cette part est en très nette baisse (-16,8 points).
- Sur l'ensemble des situations concernées, la médiane de l'endettement à la consommation se situe à €13 214, au même niveau qu'en 2019, mais en baisse de 17% sur huit années. La dette à la consommation moyenne par dossier s'établit à €22 916, en progression de 4% par rapport à 2019.
- Une proportion élevée du nombre de dossiers inclut au moins un crédit à la consommation (74,5%), en légère diminution par rapport à 2019.
- La part des situations comportant au moins un crédit renouvelable passe de 62% en 2019 à 49 % en 2020. La substitution de prêts personnels aux crédits renouvelables, a été fortement encouragée par les pouvoirs publics depuis près de dix ans, notamment par les lois Lagarde (2010) et Hamon (2014), et elle est un facteur de limitation du risque de surendettement en raison du différentiel de taux d'intérêt entre les deux formes de crédit.

2. Dettes de charges courantes
Les dettes (ou « arriérés ») de charges courantes représentent 13% de l'endettement global des ménages surendettés. Leur montant médian est de €3 585 et stable par rapport à 2019. Elles affectent 78% des situations de surendettement. Ces dettes sont constituées :
- De dettes de logement (47% du total), d'un montant médian de €3 026 par ménage, en hausse régulière depuis 2014. Elles sont présentes dans 48% des dossiers.
- De dettes fiscales (29% du total), d'un montant médian de €921 par ménage, présentes dans 31% des dossiers.
- De dettes d'énergie et de communication (13% du total), présentes dans plus de la moitié des situations, et dont les montants médians sont respectivement de €987 et €1 547 par ménage.

Comme le note la Banque de France, « *de manière générale, et quelle que soit l'orientation des dossiers, il ressort que moins le niveau de vie des ménages surendettés est élevé, plus la part des arriérés de charges courantes, hors dettes fiscales, dans l'endettement total est importante* ».

3. Autres dettes
Les autres dettes (Dettes sociales, cautions, avocats, huissiers...), dont le nombre médian est de deux par dossier de surendettement, représentent 14% du montant global des dettes totales, et elles figurent dans 54% des situations. Le montant médian par dossier ressort à €1 588.

[1] Banque de France : Le surendettement des ménages. Enquête typologique 2020. Février 2021.

Un ménage sur deux en découvert bancaire en 2020

Quelques données[1]

Fréquence des découverts :

- 51% des ménages déclarent avoir été en découvert bancaire au moins une fois dans l'année.
- Parmi les ménages en situation de découvert bancaire, 38 % le sont tous les mois, 30 % une fois par trimestre, et 32 % une fois par an.
- Le montant moyen du découvert bancaire est inférieur à €100 par mois pour 35 % des ménages à découvert, entre €100 et €300 par mois pour 37%, supérieur à €300 par mois pour les 28 % restants.
- Près de la moitié de ceux qui sont à découvert dépassent leur autorisation.
- 43 % des ménages estiment avoir perdu en pouvoir d'achat en 2020. Cette proportion est encore plus élevée parmi les Français qui estiment avoir un pouvoir d'achat globalement faible : 64 %.
- 14 % des Français ont reporté des mensualités de crédit (immobilier et consommation) à cause de la Covid-19.
- 80 % disposent d'une autorisation de découvert, qu'ils utilisent ou non.
- 71% de ceux qui disposent d'une telle autorisation ne sont jamais à découvert.
- 9 % de ceux qui sont à découvert au moins une fois par an ne disposent pas d'autorisation. Ils sont alors automatiquement en dépassement de découvert.
- 49 % des Français en situation de découvert dépassent le montant de leur autorisation, basculant dans un découvert non autorisé.

Raisons données par les ménages à leur situation de découvert bancaire :

- Une situation financière globalement difficile (38 %). Ce motif est choisi par 61% des ménages à découvert tous les mois.
- Une dépense importante imprévue (31%). C'est le cas pour 43 % des ménages à découvert une fois par an
- Un manque d'attention dans la gestion du compte (26 %) ou une mauvaise gestion de leur compte (13 %).

Le découvert bancaire coûte cher, surtout en cas de dépassement :

Les frais d'un découvert autorisé sont constitués :

- Des frais de mise en place ou des frais de dossier annuels, en moyenne €10 par an. Ces frais sont facturés que le découvert soit utilisé ou non.
- Des agios, correspondant aux frais d'utilisation du découvert. Leur montant dépend du taux du découvert autorisé, du montant du découvert, de sa durée et de sa fréquence.

Le coût de ce découvert s'accroit fortement en cas de découvert non autorisé ou de dépassement d'autorisation de découvert, en raison :

- D'un taux de découvert non autorisé plus élevé, jusqu'au taux d'usure (environ 21%), ce qui accroit le montant des agios.
- Des commissions d'intervention, prélevées par la banque pour chaque irrégularité de fonctionnement du compte bancaire. Elles sont plafonnées à €8 par opération et €80 par mois (et pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, à €4 par opération et €20 par mois).
- Le coût du découvert varie fortement en fonction de son utilisation : *« Les Français qui ne sont jamais à découvert payent en moyenne pour leur découvert dans une banque traditionnelle €7 par an, alors que ceux qui dépassent régulièrement leur autorisation de découvert payent €235 par an ».*

[1] Panorabanques, étude Poll & Roll, octobre 2020.

30 ans de lutte contre le surendettement [1]

1990-2002 : Le temps de la conciliation et du rééchelonnement...

En tant que fait social, le surendettement s'est développé à la fin des années 1980 suite à la levée de l'encadrement du crédit dans un contexte de forte croissance du crédit à la consommation. En France, la lutte contre le surendettement a réellement débuté en 1990, avec la loi Neiertz du 31 décembre 1989. La procédure avait deux objectifs : Eviter que les personnes surendettées ne sombrent dans la précarité et permettre aux créanciers de recouvrer tout ou partie des sommes dues.

Cette loi instituait une procédure collective tendant à traiter globalement les situations de surendettement des particuliers. De nature administrative pour la recherche d'une solution amiable dans un premier temps, cette procédure devenait judiciaire dans un second temps, le juge pouvant imposer aux créanciers ainsi qu'au débiteur un plan de redressement comprenant notamment la possibilité de rééchelonner les dettes pour en permettre le remboursement.

La procédure a ensuite été régulièrement adaptée afin de tenir compte des difficultés qui sont apparues dans sa mise en œuvre. La dualité des procédures de règlement amiable et de règlement judiciaire civil a été abandonnée au profit d'une procédure en trois étapes :

- Une phase amiable de réaménagement des dettes,
- En cas d'échec, une phase de recommandations en vue de l'apurement du passif,
- Puis une phase de contrôle des décisions de la commission par le juge de l'exécution.

Le dispositif privilégiait le règlement des créanciers, le cas échéant avec un échéancier établi sur une durée relativement longue, non limitée, mais sans distinguer les situations dans lesquelles le débiteur n'avait aucune faculté de remboursement. Le législateur a en conséquence adopté la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, du 28 juillet 1998 qui introduit la faculté, pour la commission de surendettement, de recommander la suspension de l'exigibilité des créances autres qu'alimentaires ou fiscales pour une durée maximale de trois ans, en l'absence de ressources ou de biens saisissables de nature à permettre d'apurer tout ou partie des dettes du débiteur. Si, à l'issue de ce moratoire, le débiteur reste insolvable, la commission peut recommander l'effacement total ou partiel des créances autres qu'alimentaires ou fiscales.

2003-2010 : Trouver plus rapidement une solution adaptée...
Au tournant des années 2000, la physionomie du surendettement des particuliers change. Alors qu'il concernait principalement jusqu'alors des ménages endettés en raison d'un excès de dépenses et de crédits à la consommation, le surendettement apparaît de plus en plus souvent comme subi, survenant à la suite d'une rupture dans la situation familiale ou professionnelle, frappant des personnes ayant perdu leur emploi et des ménages aux ressources insuffisantes pour faire face à l'ensemble de leurs charges courantes.
En 2003, le Gouvernement a souhaité introduire un nouveau mécanisme d'effacement des dettes du débiteur, parallèlement à la procédure existante. La loi du 1er août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine crée une procédure de « rétablissement personnel » qui donne aux particuliers la possibilité de voir leurs dettes effacées, apportant ainsi des solutions nouvelles et une véritable seconde chance à de nombreuses personnes. Contrairement à la démarche suivie pour les commissions de surendettement, cette procédure repose exclusivement sur le juge de l'exécution.

Cette loi permet dorénavant l'effacement des dettes de nature fiscale ou parafiscale et des dettes contractées envers les organismes de sécurité sociale.

2011-2020 : L'accent mis sur la prévention et la recherche de solutions pérennes...

La loi portant réforme du crédit à la consommation, dite loi Lagarde, est une loi de portée générale visant à protéger les consommateurs des abus et des excès de crédit à la consommation. Les organismes de crédit sont davantage responsabilisés et leurs obligations renforcées : Obligation de proposer le paiement au comptant, puis un choix entre crédit renouvelable et amortissable (pour tout crédit supérieur à 1000 euros) ; vérification de la solvabilité des emprunteurs, consultation du FICP...

Concernant la procédure de surendettement, la loi Lagarde réduit de 8 à 5 ans la durée du fichage au FICP et de 10 à 8 ans la durée maximale des plans de rééchelonnement de dettes. La commission de surendettement a désormais un délai maximum de trois mois pour proposer une solution aux débiteurs. La loi Lagarde rend illégale la clôture des comptes bancaires au seul prétexte que le titulaire est surendetté. Le consommateur surendetté est mieux accompagné, l'information est plus transparente.

La loi bancaire de 2013 s'est fixée pour objectif d'améliorer la procédure de surendettement et de mieux protéger les ménages concernés, notamment le maintien dans le logement. Ainsi, les familles dont le dossier de surendettement est jugé recevable peuvent recevoir à nouveau les aides familiales ou sociales au logement, notamment l'aide personnalisée au logement (APL).
La période au cours de laquelle les procédures d'exécution initiées par les créanciers sont suspendues et interdites, en attendant la mise en place des mesures de traitement du surendettement, est désormais étendue à deux ans, contre un an auparavant.

Enfin, le nouveau dispositif ouvre la possibilité d'accélérer la procédure en permettant à la commission de surendettement de supprimer la phase, jusqu'ici obligatoire, de négociation à l'amiable entre les créanciers et le débiteur, quand celle-ci est manifestement vouée à l'échec du fait des faibles capacités de remboursement de ce dernier.

La loi Hamon de 2014 sur la consommation a de nouveau renforcé la prévention et a réduit à 7 ans la durée de la procédure, tout en prévoyant par dérogation un déplafonnement de la durée des mesures afin de préserver la résidence principale.

La loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle, dite loi Justice 21, a supprimé l'homologation judiciaire des mesures recommandées par la commission de surendettement et augmenté corrélativement les délais de recours et de contestation.

La loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite loi Sapin 2, a limité la phase de négociation amiable aux dossiers dans lesquels le débiteur est propriétaire d'un bien immobilier et a prévu qu'en l'absence de réaction des créanciers, les plans conventionnels soient tacitement validés sous un délai de 30 jours après la notification.

Au terme d'une évolution de 30 ans, le dispositif de traitement du surendettement en France apparaît désormais comme une procédure collective originale et sans équivalent dans le monde, gratuite et fondée sur la légitimité de commissions départementales qui associent représentants de l'État, des créanciers, des associations et dont le secrétariat et les travaux sont assurés par la Banque de France. Les commissions disposent de la capacité d'imposer aux créanciers et aux débiteurs des solutions adaptées, sous le contrôle du juge.

(1) Selon Banque de France, 30 ans de lutte contre le surendettement, 20 février 2020.

L'environnement législatif

La mise en application de plusieurs textes législatifs et l'adoption de décisions jurisprudentielles ont sensiblement modifié en 2020 le cadre dans lequel s'exercent les activités de lutte contre le surendettement des particuliers. Ces modifications concernent principalement les domaines suivants :
- Organisation judiciaire : Le juge des contentieux de la protection
- Articulation entre la procédure de surendettement et les lois Elan et Pacte
- Nouvelle Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

I. Le juge des contentieux de la protection

La loi Justice du 23 mars 2019 a mis en œuvre une nouvelle organisation judiciaire avec la fusion des tribunaux de grande instance et des tribunaux d'instance au sein du tribunal judiciaire.

Elle a également crée la fonction de juge des contentieux de la protection qui reprend quelques-unes des grandes compétences du tribunal d'instance, et notamment les mesures de traitement des situations de surendettement des particuliers et de la procédure de rétablissement personnel, ainsi que les actions relatives à l'inscription et à la radiation sur le Fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés (FICP) liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels.

Il existe au moins un juge des contentieux de la protection dans chaque tribunal judiciaire. Un décret du 30 août 2019 indique que toutes les procédures en cours devant les tribunaux d'instance et qui relèvent de sa compétence au 1er janvier 2020 sont transférées au juge des contentieux de la protection. Il ajoute que les règles relatives à la compétence matérielle et à la compétence territoriale du juge des contentieux de la protection sont déterminées par le code de procédure civile, le code de la consommation et par le code de l'organisation judiciaire.

S'agissant de la compétence territoriale des juges des contentieux de la protection, ils l'exercent dans le ressort des tribunaux judiciaires ou, le cas échéant, des chambres de proximité dont ils relèvent. Le siège et le ressort des tribunaux judiciaires et des chambres de proximité dont les juges des contentieux de la protection sont seuls compétents pour connaître des mesures de traitement des situations de surendettement des particuliers et des procédures de rétablissement personnel, ont été fixés par le décret du 30 août 2019, conformément au code de l'organisation judiciaire.

Ce même décret et une ordonnance du 18 septembre 2019 prise en application de la loi Justice, modifient respectivement les articles réglementaires et les articles législatifs du code de la consommation. Toute la procédure de surendettement est concernée dans la mesure où le juge des contentieux de la protection intervient à de nombreuses reprises aux différents stades de la procédure. Il en est ainsi notamment :
- Des recours contre les décisions de la commission,
- Du rétablissement personnel sans liquidation judiciaire imposé par la commission,
- Des situations où la commission saisit le juge pour obtenir la suspension des procédures d'exécution et des cessions de rémunérations avant la recevabilité du dossier,
- Lorsque le débiteur saisit le juge pour l'autoriser à effectuer des actes qui lui sont interdits pour éviter d'augmenter son insolvabilité,
- Lorsque le juge vérifie la validité des créances.

Le juge des contentieux de la protection intervient également dans le rétablissement personnel avec liquidation judiciaire.

II. Articulation entre la procédure de surendettement et les Lois Elan et Pacte

Une circulaire du 10 janvier 2020 du Ministère de l'Économie et des Finances détaille l'ensemble de la procédure de traitement des situations de surendettement. Elle remplace la circulaire du 15 décembre 2017, en prenant en compte les adaptations de la procédure résultant de deux textes législatifs promulgués depuis.

A. Loi du 23 novembre 2018 portant Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (Elan).

Le logement étant l'une des toutes premières causes des situations de surendettement, la loi Elan a prévu une articulation entre les procédures de prévention des expulsions locatives et celles liées au traitement du surendettement. La loi a d'ailleurs introduit un chapitre spécifique dans le code de la consommation (Article L.714-1).

Ainsi, la commission départementale du surendettement peut autoriser le représentant local de la Banque de France à saisir le juge du tribunal judiciaire, avant la recevabilité du dossier, aux fins de suspension des procédures d'exécution diligentées à l'encontre des biens du débiteur, ainsi que des cessions de rémunérations consenties par celui-ci, dans certains cas d'urgence. Ces cas d'urgence correspondent aux situations où le bien faisant l'objet d'une procédure est nécessaire à la poursuite de l'activité professionnelle du débiteur, ou encore lorsque le bien en question est indispensable au

regard de sa situation personnelle et familiale. De même, la commission peut autoriser le représentant local de la Banque de France à saisir le juge du tribunal judiciaire aux fins de suspension des procédures d'expulsion, pour une durée maximale de deux ans.

Par ailleurs, la circulaire rappelle que « *dans chaque département, le conseil général, la caisse d'allocations familiales et la commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (Ccapex) désignent, chacun pour ce qui le concerne, un correspondant en vue de favoriser la coordination de leurs actions avec celles de la commission et notamment de faciliter la mise en place des mesures d'accompagnement social ou budgétaire du débiteur* ».

B. Loi du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation de entreprises (loi Pacte).
Inspirée du rétablissement personnel des procédures de surendettement des particuliers, cette loi offre au débiteur la possibilité de rebondir rapidement en le faisant bénéficier d'un effacement des dettes, sans recourir à une liquidation judiciaire.

L'article 57 de cette loi prévoit que la procédure de rétablissement personnel est ouverte aux entrepreneurs individuels, personnes physiques, qui n'ont pas de salarié et dont l'actif est inférieur à un certain seuil. Les commissions de surendettement sont donc appelées à en informer les débiteurs professionnels susceptibles d'en bénéficier lors de la notification.

L'entrepreneur individuel doit satisfaire plusieurs conditions pour être éligible à la procédure :
- Être en état de cessations de paiements, tout redressement étant impossible
- Ne pas avoir fait l'objet d'une liquidation judiciaire ou d'une liquidation judiciaire clôturée pour insuffisance d'actif ou d'un rétablissement professionnel clôturé dans les 5 ans précédant la demande
- Être de bonne foi (la mauvaise foi consistant en l'organisation d'insolvabilité ou la dissimulation d'actifs)
- Pas de salarié dans les six mois précédents
- Actif inférieur à €5000
- Cessation d'activité inférieure à un an

Depuis la loi du 22 mai 2019, l'ouverture d'une procédure de rétablissement professionnel ne se fait plus forcément dans le cadre d'une liquidation judiciaire. Désormais l'entrepreneur individuel peut décider s'il souhaite ou non une telle procédure, le but étant de limiter le nombre de liquidations judiciaires.

III. Nouvelle Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Une nouvelle Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement est homologuée depuis le 20 septembre 2020. Elle est applicable à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Cette charte vise un double objectif : Favoriser l'inclusion bancaire et prévenir le surendettement. Les sociétés de financement s'engagent ainsi à :
- Mettre en place des mesures permettant de renforcer l'accès des personnes physiques, n'agissant pas pour des besoins professionnels, aux services bancaires et d'en faciliter l'usage,
- Développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients, afin de mieux prévenir le surendettement.

Elle permet de renforcer l'efficacité du dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires.

A. Limitation des frais d'incidents bancaires pour les clientèles fragiles
Des plafonnements instaurés par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance limitent les frais d'incidents bancaires à :
- 25 euros par mois, soit 300 euros par an, pour les clients en situation de fragilité financière,
- 20 euros par mois, soit 200 euros par an, pour les clients ayant souscrit à l'offre spécifique qui leur est destinée.

Cette charte est applicable à tout établissement de crédit, et le contrôle de sa bonne exécution est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) qui dispose à ce titre de pouvoirs de sanction. Elle couvre l'ensemble des engagements pris en matière de plafonnement des frais d'incidents pour les clientèles fragiles.

Les frais d'incidents bancaires plafonnés sont les suivants :
- Commissions d'intervention
- Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé
- Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision
- Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision
- Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision
- Frais de non-exécution de virement pour défaut de provision
- Frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction d'émettre des chèques
- Frais pour déclaration à la Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire
- Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

B. L'autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR)
Créée le 21 janvier 2010, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution est adossée à la Banque de France. Elle est en charge de la supervision des secteurs bancaires et d'assurance. Elle veille à la préservation de la stabilité du système financier et à la protection des clients.

C. L'observatoire de l'inclusion bancaire (OIB)
L'observatoire obtient désormais des établissements bancaires des données plus complètes sur les clients identifiés comme

« fragiles » et les montants de frais d'incidents acquittés par ceux-ci. La collecte est effectuée sur une base trimestrielle et permet un meilleur suivi de la mise en œuvre des plafonnements des frais d'incidents.

D. L'Offre spécifique Clients Fragiles (OCF)
Les banques doivent proposer une offre de services bancaires adaptée aux personnes en situation de fragilité financière ou faisant l'objet d'une mesure de surendettement ou d'interdiction d'émettre des chèques : l'Offre spécifique Clients Fragiles (OCF).

Cette offre doit leur permettre de limiter les incidents et réduire les frais. Cette obligation est incorporée dans le Code monétaire et financier : *« Lorsque ces personnes sont en situation de fragilité financière (...), elles se voient proposer l'offre spécifique (...). »* Elle est facturée 3 € par mois au maximum. Elle comprend dix services bancaires de base et un plafonnement des commissions d'intervention à 4 € par opération et 20 € par mois.

1. Bénéficiaires de l'offre spécifique :
Les banques doivent proposer cette offre spécifique :
- Aux personnes faisant l'objet d'une procédure de traitement de surendettement, pendant la durée de leur inscription au FICP
- Aux personnes inscrites pendant trois mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC) en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire par la banque (restitution de la carte à la demande de la banque)
- Aux personnes en situation de « fragilité financière ».

2. Situation de fragilité financière :
Les banques sont tenues d'apprécier la situation de fragilité financière de leurs clients en fonction de critères précisés par le Code monétaire et financier. Selon un décret du 20 juillet 2020 devenu effectif à compter du 1er novembre 2020, un client est désormais considéré comme fragile dans les cas suivants :
- S'il accumule 5 irrégularités ou incidents de paiement au cours d'un même mois, et non plus seulement à la suite d'irrégularités de fonctionnement de compte ou d'incidents de paiement répétés pendant trois mois consécutifs
- Si son dossier de surendettement est en cours de traitement, et non plus seulement s'il est en situation de surendettement
- S'il est inscrit pendant 3 mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques.

3. Contenu de l'offre bancaire :
Le contenu minimal de « l'offre spécifique » est précisé par décret, et intégré dans le Code monétaire et financier. Les services proposés comprennent :
- L'ouverture, la tenue et la clôture du compte de dépôt
- Une carte de paiement à autorisation systématique, c'est-à-dire dont chaque paiement ou retrait est autorisée par la banque émettrice
- Le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de la banque qui tient le compte
- Quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité
- Deux chèques de banque par mois
- Un moyen de consultation du compte à distance
- Un système d'alertes sur le niveau du solde du compte
- La fourniture de relevés d'identité bancaire (RIB)
- Le plafonnement spécifique des commissions d'intervention, institué par la loi bancaire de 2013 (soit 4 € par opération et 20 € par mois pour les clients en situation de fragilité financière)
- Un changement d'adresse par an.

La proposition de souscrire à l'offre spécifique doit être formulée par écrit par la banque, qui doit en conserver une copie.

Afin qu'un plus grand nombre de personnes en situation de fragilité financière bénéficient de l'offre spécifique et du plafonnement global des frais d'incidents bancaires, la profession bancaire a également pris l'engagement de diffuser plus largement cette offre auprès des personnes concernées.

Plan de surendettement non respecté

Dans un arrêt rendu le 9 janvier 2020, la Cour de cassation a décidé qu'un client bancaire ne respectant pas le remboursement de son plan de surendettement ne pouvait pas être sanctionné.

Tant que le plan d'apurement du passif homologué par le juge est en vigueur, seul ce plan peut être exécuté, selon la Cour de cassation. Le plan demeure donc en vigueur tant que le juge n'y met pas fin, ce qui exclut toute initiative nouvelle d'un créancier, à moins que le magistrat ait spécifiquement prévu un abandon du plan en cas de non-respect par le débiteur surendetté.

La commission départementale de surendettement peut proposer diverses mesures au juge, comme la réduction d'un taux d'intérêt, un rééchelonnement des dettes, voire leur diminution ou leur effacement. Si le client surendetté ne respecte pas le plan du juge, ce plan ne devient pas pour autant caduc et le banquier ne retrouve pas sa liberté. Le particulier surendetté demeure sous la protection du juge et le créancier doit se retourner vers ce magistrat qui seul peut modifier ou annuler son plan.

Quelques chiffres ...

16	16e année de lutte contre le surendettement en Île-de-France
8	Salariés au 31 décembre 2020
65	Bénévoles spécialisés au 31 décembre 2020
58	Conventions de partenariat avec des collectivités territoriales
75	Sites d'accueil en Île-de-France
5	Points Conseil Budget labellisés en Île-de-France
7600	Plus de 7600 entretiens d'accompagnement au bénéfice de 4700 ménages surendettés
350	Entretiens d'accompagnement budgétaire individuel (microcrédit inclus)
160	160 participations à des programmes éducatifs
=	Résultats financiers équilibrés
95%	Plus de 95% des ressources employées à la conduite d'actions d'intérêt général

Les activités d'accompagnement menées au cours de l'année 2020 des personnes surendettées doivent être analysées au regard de quatre considérations importantes :

- L'impact économique et social de la crise sanitaire de la Covid-19 :
Sur l'ensemble de l'année 2020, le Produit intérieur Brut (PIB) s'est contracté de près de 10%. Les branches les plus affectées par le choc (Hôtellerie-restauration-tourisme, services de transport, matériels de transport, services aux ménages...), qui représentent environ un quart du PIB, ont contribué à la moitié de la perte d'activité en 2020. Avec la pandémie, la pauvreté a touché des catégories jusqu'alors relativement épargnées : Intérimaires, artisans, intermittents du spectacle, étudiants.

- Les mesures de soutien aux ménages :
Les stabilisateurs automatiques et les politiques engagées pendant la pandémie pour préserver le tissu économique ont toutefois conduit les administrations publiques, principalement l'État et les administrations sociales, à absorber près des deux tiers de la perte d'activité. De même, le dispositif d'activité partielle, notamment pour les secteurs les plus exposés à la crise, a permis de limiter en 2020 l'ampleur des pertes d'emploi.

Le niveau d'endettement des ménages[1] :
L'encours des crédits totaux distribués aux ménages à la fin de 2020 n'a jamais été aussi élevé (€1350 Mds). Après une baisse entre février et mai, les seuls crédits à la consommation ont à nouveau atteint leur point haut historique (€190 Mds) en fin d'année. Les risques d'un surendettement accru dans les prochaines années sont donc significatifs et il y a une vraie obligation de mieux accompagner les personnes les plus fragiles et de leur trouver, souvent dans l'urgence, des solutions concrètes.

- La prévalence du surendettement :
Le nombre de dossiers de surendettement déposés auprès de la Banque de France en 2020 reste faible par rapport à l'ensemble des ménages concernés, et il demeure découplé de la véritable prévalence du surendettement, surtout parmi les ménages les plus précaires qui n'ont pas connaissance de la procédure et de la protection qu'elle peut leur procurer. Les taux d'intérêt particulièrement bas pratiqués en 2020 ont par ailleurs permis un recours croissant aux dispositifs de médiations avec les créanciers, ou de restructuration de crédits, diminuant d'autant le besoin de recourir à la procédure de surendettement auprès de la Banque de France.

I. Description des activités d'accompagnement

L'association accompagne des personnes qui sont confrontées à de graves difficultés financières, ou qui se trouvant en situation de surendettement, sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles et à échoir.

Elles sont le plus souvent dirigées vers notre association par l'intermédiaire de travailleurs sociaux, mais également par divers partenaires ou après consultation de notre site internet (www.cresus-iledefrance.org). L'objectif de notre accompagnement individualisé est de les aider à mieux comprendre leur situation financière, à connaître leurs droits et obligations, et à prendre les meilleures décisions possibles.

Les personnes qui ont recours aux services de l'association ont fréquemment laissé leur situation d'endettement se dégrader. A l'instant où elles se décident à agir, de leur plein gré ou sur les conseils des services sociaux qui les assistent, elles demandent un rendez-vous en urgence. Le terme « Urgentiste » parait donc approprié pour désigner nos conseillers, bénévoles et salariés, qui sont chargés de leur accompagnement.

Selon les situations individuelles des usagers, les conseillers peuvent mener les actions suivantes :

- Diagnostic budgétaire et financier :
  - Analyse des ressources et des charges
  - Estimation de la Capacité de Remboursement et du « Reste à Vivre »
  - Etat des dettes personnelles (dettes financières et arriérés de charges courantes)
  - Analyse de la structure des dettes financières et autres

- Vérification des droits : Allocations familiales, allocation logement, Revenu de Solidarité Active, pension alimentaire, Couverture Médicale Universelle...
- Orientation vers des organismes compétents : Délégué du Médiateur de la République, droit des étrangers, médiation familiale, travailleurs sociaux
- Préparation d'un dossier de médiation bancaire transféré à une structure spécialisée de la Fondation Crésus
- Demande de délais de paiement amiable ou judiciaire, demande de remise gracieuse...
- Simulation des calculs effectués par la Banque de France en cas de dépôt de dossier.
- Préparation d'un dossier de surendettement et suivi tout au long de la procédure.

Dans la plupart des cas, l'association aide ces personnes à préparer un dossier de surendettement qu'elles déposeront ensuite auprès de la Banque de France.

En 2020, l'application de différentes mesures de confinement et de déconfinement progressif et partiel nous a contraints à suspendre certaines de nos permanences habituellement tenues en présentiel, en fonction des modalités d'accueil du public adoptées dans les différentes structures où nous intervenons. Nous avons ainsi proposé et mis en place un dispositif alternatif permettant aux usagers qui le souhaitaient de se voir proposé un accompagnement par téléphone et ou par courriel.
Avec pragmatisme, mais guidés par une éthique de responsabilité, nous nous sommes donc adaptés aux spécificités de chaque structure locale, en concertation avec nos partenaires, et en prenant en compte à la fois leurs besoins et leurs attentes, ainsi que les impératifs de sécurité sanitaire que nous partageons avec eux.

II. Niveaux d'activité

En 2020, l'association a conduit un total de 7628 entretiens individuels d'accompagnement au bénéfice de personnes en situation de mal-endettement ou de surendettement. Ces entretiens se sont tenus sur 75 sites distincts et ils peuvent être décomposés comme suit :

	Entretiens	%	Usagers	%
Paris	3 920	51,4 %	2 501	53,5 %
Autres départements	3 708	48,6 %	2 177	46,5 %
Total Île-de-France	**7 628**	**100,0 %**	**4 678**	**100,0 %**

- Les 7628 entretiens tenus en 2020 ont concerné 4678 usagers distincts.
- Environ 37% de ces entretiens ont été assurés par téléphone, un pourcentage particulièrement élevé qui reflète l'engagement de l'association à poursuivre ses activités d'accompagnement malgré les mesures de confinement, afin de répondre à une demande de très nombreux usagers.
- Par rapport à 2019, et sur une base comparable, le nombre total d'entretiens est en diminution de 2,6%, et celui des usagers est en baisse de 14,1%.
- Le nombre moyen d'entretiens conduits par usager ressort à 1,6. Il est progression par rapport à 2019, les accompagnements par téléphone nécessitant un nombre plus élevé d'entretiens par usager.

Lieux d'habitation des usagers reçus :
L'analyse des lieux d'habitation des usagers reçus en 2020 peut être consolidée comme suit :

	2020	2019
Paris	24,7 %	25,6 %
Petite Couronne (92, 93 ; 94)	41,7 %	41,9 %
Grande Couronne (77, 78, 91, 95)	29,2 %	28,5 %
Hors Île-de-France	4,4 %	4,0 %

Cette décomposition est très proche de celle observée en 2019.

Types d'accompagnements proposés :
Au total, près de 60% des entretiens conduits en 2020 concernaient la préparation ou le suivi d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France, en légère baisse par rapport à 2019 :

	2020	2019
Dossier surendettement - Préparation	44 %	52 %
Dossier surendettement - Suivi	13 %	10 %
Renseignements, information juridique	40 %	38 %
Autres	4 %	1 %

Il est à noter que la rubrique « Renseignements, information juridique » concernait très souvent des sujets liés à la procédure de surendettement, de sorte que l'information, la préparation, la mise en œuvre et le suivi de cet important dispositif ont représenté près de 8 entretiens sur 10.

Orientation des usagers vers l'association :
Les travailleurs sociaux restent les principaux référents en matière d'orientation des personnes qui s'adressent à notre association (54% des usagers) :

Travailleurs sociaux	54 %
Partenaires et associations	21 %
Internet et autres médias	6 %
Relations personnelles	9 %
Autres	9 %

Cette concertation d'actions avec les travailleurs sociaux explique que les usagers de l'association se trouvent le plus souvent dans des situations financières sensiblement plus précaires que l'ensemble des ménages ayant déposé souvent seuls un dossier de surendettement auprès de la Banque de France à Paris (cf. infra Profil des usagers).

Les associations et autres partenaires ont orienté 21% de nos usagers. La labellisation « PCB » a ainsi commencé à modifier en 2020 le mode d'orientation vers notre association des ménages exposés au surendettement.

Le site Internet de l'association est mentionné dans 6% des cas comme source d'information ayant été à l'origine des premiers contacts avec l'association.

Profil des usagers :
Le profil des personnes reçues est relativement inchangé par rapport à 2019. Il se caractérise par une instabilité professionnelle, avec une majorité de situations d'inactivité, un grand isolement sur le plan familial, et un niveau de ressources caractéristique d'une grande précarité financière.

1. Données personnelles :

	2020		2019
	Crésus	BDF[1]	
En activité	39,1 %	43,4 %	41,8 %
Plus de 60 ans	26,6 %	10,5 %	23,0 %
Personnes seules	65,9 %	54,1 %	67,0 %
Familles monoparentales	21,3 %	20,5 %	20,4 %
Femmes	54,6 %	56,3 %	54,8 %
Propriétaires/Accédants	11,0 %	9,0 %	10,5 %
Locataires sociaux	41,2 %	ND	38,5 %

(1) Banque de France, Le surendettement des ménages, Enquête typologique 2020.

- Sur le plan professionnel, seuls 39,1% des usagers sont en activité (CDI, CDD, intérimaires ou indépendants). Cette proportion est inférieure à celle mesurée par la Banque de France (43,4%) et à celle constatée en 2019.

- Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 26,6% de nos usagers. Cette proportion est en progression depuis plusieurs années et très supérieure aux données correspondantes de la Banque de France (10,5%).

- Les personnes isolées (célibataires, divorcés, séparés, veufs) représentent 65,9% du total, une proportion proche de celle de 2019, mais sensiblement supérieure à la moyenne ressortant des dossiers de la Banque de France (54,1%).

- Les familles monoparentales représentent 21,3% de nos usagers, soit plus du double de leur part dans la population totale (9%). Les femmes y ont la charge des enfants dans 81% des cas.

- Les femmes représentent 54,6% du total des usagers surendettés. Elles restent sensiblement plus exposées que les hommes à la précarité professionnelle ou financière.

- La proportion des usagers qui sont propriétaires (ou accèdent à la propriété) reste faible (11%), notamment pour les résidents de Paris.

- A l'inverse, la proportion des usagers locataires sociaux dépasse 41,2%. Les familles monoparentales sont en proportion deux fois plus nombreuses dans le parc de logements sociaux que dans l'ensemble du parc occupé.

2. Données financières :

	2020	2019
Revenu mensuel par foyer - Médiane	1 313 €	1 351 €
Revenu mensuel par foyer - Moyenne	1 535 €	1 523 €
Endettement par foyer - Médiane	16 000 €	11 400 €
Endettement par foyer - Moyenne	40 345 €	31 517 €

- Les usagers de Crésus Île-de-France ont en 2020 un revenu net mensuel médian de €1 313, pratiquement inchangé par rapport à 2019. Environ 7% d'entre eux ont un revenu supérieur à €3 000, de sorte que le revenu moyen est de €1 535, également proche de celui de 2019.

- Leur niveau d'endettement médian est de €16 000 par foyer, soit 40% au-dessus de 2019, mais strictement identique à celui de 2018. Près de 4% des foyers ont un endettement supérieur à €60 000, de sorte que le niveau d'endettement moyen par foyer est de €40 345, en progression sensible par rapport à 2019, mais très proche de celui de 2018.

(1) Banque de France. Webstat. Décembre 2020.

Nos activités d'éducation budgétaire et bancaire, normalement conduites en groupes, ont été fortement impactées en 2020 par les mesures sanitaires adoptées par l'association à partir du mois de mars :

- Les normes de distanciation physique ont constitué une contrainte difficile à satisfaire dans l'organisation de réunions en présentiel,
- Les périodes de confinement, déconfinement et couvre-feu successives ont sensiblement perturbé la planification de nos ateliers et la communication de leurs calendriers auprès des publics concernés,
- De nombreux usagers intéressés par nos programmes ont été peu enclins à se déplacer en région parisienne et ont préféré ne pas s'inscrire ou annuler leur participation.

Dans ce contexte, notre association a rapidement développé de nouveaux modules qui ont pu être assurés en distanciel, au bénéfice toutefois d'une audience plus faible qu'en 2019.

Pour ces raisons, sur l'année 2020, seulement 43 séances ont réuni 158 participants, contre 152 séances et 765 participants en 2019.

Nos activités peuvent être analysées au regard de trois considérations importantes :

- Notre association a une longue expérience des programmes d'éducation budgétaire et bancaire. Afin d'aider ses usagers en situation de précarité financière à mieux gérer leur budget et leurs relations avec leur banque, notre association a ouvert ses premiers ateliers d'éducation budgétaire et bancaire dès 2010.
- Ses actions sont en totale cohérence avec la Stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI) mise en œuvre par la Banque de France. Cette stratégie a pour objectif de «*permettre à toute personne de mieux comprendre le fonctionnement de l'économie et de pouvoir prendre des décisions financières éclairées tout au long de sa vie. Elle s'adresse avant tout aux jeunes ainsi qu'aux publics socialement fragiles*».
- L'éducation financière est un objectif prioritaire des Points Conseil Budget. Un «socle» d'informations collectives proposé par les PCB peut porter sur les thèmes suivants : «*La gestion de son budget, la gestion des projets ou des "coups durs" (accidents de la vie), les économies d'énergie dans le logement, l'utilisation d'un compte bancaire et des moyens de paiement, les assurances, la prévention et le traitement du surendettement, le crédit et le microcrédit, l'épargne... Les sessions s'appuient sur des situations concrètes et suivent un format pédagogique libre*».

Notre approche

Nous accueillons les participants à nos différents ateliers de façon chaleureuse ; nous parlons avec eux de leurs difficultés avec simplicité et bienveillance, et leur permettons de découvrir des méthodes de gestion de leur argent relativement simples et immédiatement applicables. Beaucoup d'entre eux se sentent rapidement déculpabilisés en constatant qu'ils ne sont pas seuls à être confrontés à ces problèmes d'argent, mais il n'en demeure pas moins que pour être prêts à participer à nos ateliers, ils ont à surmonter des obstacles redoutables.

En 2020, notre activité s'est orientée principalement vers deux axes principaux :

1. L'accompagnement des personnes en surendettement et à ressources limitées pour les aider à mieux gérer leur budget. Ces personnes représentaient environ 30 % des participants. Notre objectif est de leur permettre de réussir par leur propre volonté à renforcer leurs compétences en gestion de budget familial et à sortir durablement d'une situation de surendettement.
2. La formation d'usagers qui, sans être en situation de surendettement, rencontrent de grandes difficultés pour gérer leur budget et en particulier leurs crédits. Ils souhaitent trouver les réflexes d'une saine gestion du budget qui leur permette notamment de se constituer une épargne de précaution ou même d'envisager un investissement. Ces personnes représentaient environ 70 % des participants.

Qu'ils soient tenus au siège social ou sur des sites extérieurs, en présentiel ou en distanciel, nos ateliers procèdent d'une approche commune qui se caractérise notamment par :
- Une participation libre et gratuite pour les usagers
- Des participants et des animateurs tenus à la confidentialité
- Une pédagogie interactive qui privilégie les échanges entre les participants
- Des participants libres de parler ou non, écoutés avec bienveillance, accompagnés et encouragés par les animateurs.

Trois types d'ateliers d'échange et de formation sont ainsi proposés :

Ateliers Budget :
Ils sont animés principalement au siège de l'association. Cinq programmes différents concernent la gestion du budget (Initiation, amélioration...), la compréhension de la banque et du crédit, et le classement des documents. Chacun peut y découvrir l'essentiel des concepts, outils et méthodes de la gestion d'un budget familial, et éventuellement commencer une première mise en pratique. En fonction des besoins, de la volonté et de l'envie des usagers, ces ateliers se déroulent sur une, deux ou jusqu'à cinq séances à une fréquence hebdomadaire.

Groupes de parole :
Dans de tels groupes, chacun a la possibilité de partager avec les autres participants ses difficultés, ses préoccupations, ses projets, et ses progrès dans le domaine de l'argent et de sa relation à l'argent.

Ateliers « sur mesure » :
Ils sont conduits à l'extérieur et portent sur la gestion du budget ou la relation bancaire. Ils sont élaborés et animés au bénéfice d'associations, collectivités ou entreprises en fonction des objectifs de nos interlocuteurs et des besoins des participants. Nos interventions durent en général une journée, et parfois une demi-journée. Nous intervenons également auprès de travailleurs sociaux afin de compléter leur formation sur le surendettement et l'initiation au budget.

Accompagnement budgétaire individuel

Dans un accompagnement budgétaire individuel, un usager en difficulté financière bénéficie des conseils d'un conseiller de notre association sous la forme d'un suivi personnalisé. Cet accompagnement prend la forme de rencontres régulières en vue d'atteindre un objectif défini conjointement lors des premiers rendez-vous. Il s'agit généralement de permettre à la personne accompagnée d'apprendre à équilibrer son budget, ou à s'adapter à une nouvelle situation personnelle, qu'elle soit prévue (retraite...) ou subite (perte d'emploi, invalidité...).

Un accompagnement budgétaire individuel peut être également recommandé lors de la mise en place de mesures de désendettement imposées par une Commission de surendettement. Des statistiques mensuelles de la Banque de France mettent d'ailleurs en évidence la proportion importante de « re-dépôts » de dossiers de surendettement, illustrant en cela une vérité de bon sens : quand une personne surendettée bénéficie de telles mesures, elle doit savoir gérer une nouvelle situation financière et se conformer sur la durée à un ensemble d'engagements. Elle y parviendra d'autant mieux qu'elle aura acquis un minimum de connaissances et de conseils pratiques, ce qui nécessite de sa part un véritable travail d'apprentissage qu'un accompagnement individuel peut souvent faciliter.

La relation d'accompagnement budgétaire individuel entre le bénévole et l'usager est contractualisée à travers une convention qui formalise des engagements de part et d'autre. Le travail d'accompagnement est une démarche qui peut s'étendre sur plusieurs mois dans le cadre d'un véritable « parcours » :

- Elle nécessite notamment de la part de la personne accompagnée un véritable investissement personnel, mais aussi du courage et de la ténacité : l'enjeu pour elle est en effet de s'approprier des outils de gestion budgétaire, et d'entrer dans une démarche de changement d'habitudes comportementales.
- Le questionnement, d'apparence banale, autour de la gestion de son budget, entraine souvent chez la personne accompagnée un travail de remise en cause de soi, qui peut nécessiter le soutien bienveillant d'un conseiller spécialisé.

- Certains usagers accompagnés ressentent ce travail, ponctuellement ou durablement, comme trop difficile. Ils peuvent alors être tentés d'adopter des conduites d'évitement. Néanmoins, le plus souvent, le dispositif d'accompagnement individuel porte ses fruits : la personne accompagnée met de l'ordre dans ses affaires d'argent, acquiert de la méthode, progresse dans la maîtrise de son budget, et clarifie ses relations avec sa banque. Ce processus de changement procure alors une plus grande sérénité, et le sentiment de devenir responsable de sa vie.

En 2020, 255 entretiens ont été conduits au bénéfice de 150 usagers demandeurs d'un tel accompagnement individuel.

Le microcrédit personnel est un dispositif qui vise principalement à faciliter l'insertion sociale ou professionnelle, et le retour à l'emploi de personnes qui sont porteuses d'un projet, mais sont trop financièrement fragiles pour être en mesure de recourir au système bancaire classique. Ils concernent des préoccupations relatives à la mobilité (permis de conduire, achat de véhicule...), la formation, l'achat d'équipement du logement, la santé (soins dentaires, optique, prothèses...) ou les frais occasionnés par des événements familiaux (avocat, obsèques...).

Les demandeurs n'ont généralement pas de situation professionnelle stable (ex. intérimaire), et ils ne disposent que de faibles revenus. Ils sont fréquemment inscrits au Fichier Central des Chèques (FCC) ou au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers, et sont de ce fait exclus du système bancaire. Le microcrédit personnel constitue alors pour eux un véritable « dernier recours ».

Les prêts habituellement accordés sous cette forme sont d'un montant qui varie entre 300 € et 5 000 € et ils sont remboursables sur des durées de 6 à 60 mois maximum[1]. Leur taux reste défini par la banque prêteuse[2] généralement situé Le taux du crédit est fixé par le prêteur. Il est généralement situé entre 1,5 et 4 % ; il n'est toutefois pas un élément très important pour les emprunteurs, compte tenu des faibles montants accordés. Il est possible de rembourser le crédit par anticipation.

La finalité principale du dispositif de microcrédit personnel est donc d'offrir une alternative saine et non toxique aux personnes en situation de précarité qui sont souvent contraintes de se tourner vers les crédits à la consommation, notamment renouvelables, les seuls qui leur sont encore accessibles, mais à des taux excessifs, proches de l'usure. En cela, le microcrédit personnel peut faciliter un retour de ces emprunteurs à une véritable inclusion bancaire.

Il est à noter que dans le cadre d'expérimentations en cours, le Fonds de Cohésion Sociale permet de garantir des projets d'endettement ou des besoins de trésorerie (Rachats de crédit, dettes, découverts bancaires, etc.), qu'ils soient associés ou non à des projets « classiques » de microcrédit personnel. Le financement de tels endettements sera envisageable s'il est de nature à offrir de meilleures chances d'insertion sociale ou professionnelle.

Notre accompagnement

Plusieurs bénévoles sont spécialisés dans l'accompagnement des personnes candidates à un microcrédit personnel, et dans l'instruction et le suivi de leurs dossiers.

Les personnes que nous accompagnons sont porteuses d'un projet le plus souvent à finalité d'insertion professionnelle, telle que l'acquisition d'un véhicule pour une plus grande mobilité, ou le financement d'une formation professionnelle, ou d'un déménagement pour une meilleure employabilité. Certains projets, peu nombreux, peuvent concerner un regroupement familial, le financement de frais de santé, ou de dépenses consécutives à un accident de la vie.

En intervenant dans le cadre d'un partenariat établi depuis plusieurs années avec le Crédit Municipal de Paris, notre association peut apporter un double accompagnement aux candidats emprunteurs :

- Diagnostic des demandes de prêts : Nos accompagnateurs agissent en amont de ces demandes et évaluent les projets en termes de viabilité, et de capacité des candidats à rembourser les crédits sollicités. Ils évaluent les chances de recevabilité auprès du Crédit Municipal, et le cas échéant, ils aident les candidats emprunteurs à monter et à présenter leurs dossiers.

- Suivi des emprunteurs : Nos accompagnateurs peuvent également intervenir lorsque le microcrédit est accordé, et qu'un accompagnement budgétaire est demandé, soit le plus souvent par l'organisme prêteur, soit par l'emprunteur lui-même.

Sur l'année 2020, notre association a ainsi accompagné 90 demandeurs d'un microcrédit personnel. Il est à noter que :
- Les demandeurs de microcrédits personnels que nous accompagnons sont le plus souvent des usagers de l'association qui se trouvent déjà en situation de surendettement ou de mal-endettement. A ce titre, ils ne disposent pas de capacité de remboursement suffisante, et ils ne sont donc pas des candidats naturels à l'obtention d'un microcrédit personnel qui, en aucune façon, ne peut être sollicité pour financer le remboursement de dettes existantes.

- Une étude de 2016[3] montre toutefois que la production actuelle de microcrédit est nettement inférieure aux besoins réels. La principale raison avancée est que l'atteinte du public cible se réalisant à travers les acteurs de l'action sociale, la détection est imparfaite car une partie de ce public cible n'est pas en relation directe avec les centres communaux d'action sociale ou les associations de lutte contre la précarité. Elle précise également que les établissements de crédit *« montrent une appétence modérée pour le microcrédit qui offre peu de perspectives de rentabilité ».*

- Il importe qu'en pleine concertation avec les travailleurs sociaux, notre association puisse conduire cette activité d'accompagnement vers un plus grand nombre de candidats au microcrédit personnel qui pourront être identifiés par le biais d'actions collectives menées avec un réseau élargi de partenaires (associations, structures d'information ou de médiation sociale...).

[1] En cas de difficultés, un rééchelonnement du prêt est possible jusqu'à 72 mois pour les « accidentés de la vie ».
[2] Exemples : Crédit Agricole, Crédit Mutuel, La banque postale, BNPP, Crédit Coopératif, Crédit Municipal.
[3] Etude commanditée par la Caisse des dépôts et le Crédit Municipal de Paris. 2017.

L'Assemblée Générale
Réunie le 29 septembre 2020, l'Assemblée générale a approuvé le Rapport moral du Président et les informations contenues dans le Rapport financier. Elle a approuvé les comptes de l'exercice 2019, ainsi que le Budget 2020. Elle a donné quitus aux membres du Conseil d'administration pour l'exécution de leur mission au titre de l'exercice 2019, et décharge de sa mission au Commissaire aux comptes pour ce même exercice. Elle a renouvelé le mandat d'un administrateur, et approuvé la nomination de trois nouveaux administrateurs.

Le Conseil d'administration
Sa mission est d'assurer la mise en œuvre de la politique validée par l'Assemblée générale. Il arrête les comptes de l'exercice clos, adopte le budget prévisionnel et les soumet à l'Assemblée générale. Il lui propose chaque année le Rapport d'activités, le Rapport financier et le Rapport moral pour l'exercice écoulé.
Le Conseil d'administration élit en son sein les membres du Bureau. Il statue sur l'agrément des membres actifs et des membres bienfaiteurs, et il peut coopter un membre du Conseil d'administration à un poste vacant, et ce jusqu'à la prochaine Assemblée générale. Il est renouvelé chaque année par tiers.
À la suite de l'Assemblée générale du 29 septembre 2020, les administrateurs sont :

Marc Aldebert	Pascale Lacombrade
Denis Barbet-Massin	Jean-Paul Lerner
Jean-Paul Christina	Régine Monfront
François Debien	Marie-Thérèse Raulois
Michel Debaig	Jean-Michel Rigollot
Philippe Delacroix	Jacques Saint-Raymond
Chantal Gouby	

Le Conseil d'administration s'est réuni trois fois au cours de l'année 2020.

Le Bureau
Sous la responsabilité du Conseil d'administration, le Bureau assure le bon fonctionnement de l'association. Elu par le Conseil d'administration du 29 septembre 2020, il est composé de :

Denis Barbet-Massin, Secrétaire général
François Debien, Vice-président
Chantal Gouby, Membre
Jean-Paul Lerner, Président
Marie-Thérèse Raulois, Membre
Jean-Michel Rigollot, Trésorier

Le Bureau s'est réuni sept fois au cours de l'année 2020.

Salariés et Bénévoles
Crésus Île-de-France fonde ses activités sur une équipe composée de bénévoles et de salariés dont la complémentarité constitue un véritable atout. Le recrutement, la formation et la parfaite intégration des bénévoles et des salariés constituent trois enjeux clés pour Crésus Île-de-France. Les candidatures parviennent principalement à l'association via le site internet, et dans une moindre mesure, par le biais d'actions de recrutement conduites auprès de plusieurs partenaires.

- Les collaborateurs salariés sont au cœur de la vie de l'association. Fin 2020, ils étaient au nombre de huit : Directeur du développement, six Juristes spécialisés et un Chargé d'accueil des usagers.

Les juristes salariés assurent la plupart des permanences qui se tiennent en dehors du siège de l'association, et ils sont les interlocuteurs privilégiés des structures partenaires qui nous accueillent. Ils jouent également un rôle important auprès des bénévoles ; d'une façon générale, ils leur apportent un appui «technique» chaque fois que cela est nécessaire.

- Les bénévoles constituent l'autre «pilier» de l'association. Ils sont près de 70 à activement contribuer à son bon fonctionnement. La majorité des bénévoles sont en relation directe avec les usagers, dans des rôles de conseils, d'accompagnement ou d'éducation budgétaire. Une équipe de bénévoles spécialistes assume en outre l'ensemble des fonctions d'administration, de planning et de logistique qui appuient les missions de l'association.

- Au regard des valeurs du Projet associatif, une Charte du bénévole approuvée en 2017 définit le cadre général des relations et des règles de fonctionnement établies entre l'association et ses bénévoles. Elle précise les engagements réciproques de Crésus Île-de-France et de ses bénévoles. Voir page 30.

Projet associatif
L'Assemblée générale de notre association qui s'est tenue lundi 14 mai 2018 a approuvé un nouveau Projet associatif qui définit et explicite la raison d'être, les missions et les valeurs de Crésus Île-de-France. Le texte intégral de ce Projet associatif est présenté en pages 7 à 9.

Charte de la Sécurité de l'Information
Une Charte de la Sécurité de l'Information, approuvée en décembre 2018 par le Conseil d'administration, transpose les principes généraux de la politique de l'association en matière de gestion de l'information. Elle précise l'ensemble des principes, des règles et des mesures techniques et organisationnelles adoptés et mis en place par Crésus Île-de-France pour assurer l'intégrité et la sécurité des informations qu'elle est amenée à traiter dans le cadre normal de ses activités.
La Charte de la Sécurité de l'Information explicite notamment l'engagement de l'association d'agir en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) qui, entré en application le 25 mai 2018, vise à assurer une meilleure protection des individus dans la façon dont leurs données personnelles sont utilisées et traitées par toute organisation.

Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels
Un ensemble de mesures exceptionnelles d'hygiène et de protection contre la COVID-19 ont été mises en place à notre siège social afin de réduire au maximum les risques de contagion des salariés et des bénévoles qui y interviennent, ainsi que des usagers qui y sont reçus. Elles ont été transcrites dans le Document Unique d'Evaluation des Risques professionnels (DUERP - Article R4121-1 du code du travail).

Règles de comptabilité de l'association
Le référentiel utilisé pour l'enregistrement des écritures comptables est celui qui applicable aux associations. Le règlement comptable ANC 2018-06, obligatoire pour les exercices ouverts à compter du 1er janvier 2020, a été appliqué sur option par anticipation à l'exercice 2019.

Charte du Bénévole

« Le bénévole est celui qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial ». Conseil Economique et Social - 1993.

Préambule :

Le bénévole participe sur une base volontaire au développement de Crésus Île-de-France et à l'accomplissement de ses missions. La présente charte a pour objet de définir le cadre général des relations et des règles de fonctionnement qui doivent s'établir entre l'association et ses bénévoles.

Les engagements de l'association envers chaque bénévole :

- **Accueillir et considérer le bénévole comme un membre à part entière,**
- **Lui donner des informations complètes sur l'association, son projet associatif, ses missions, ses objectifs et son fonctionnement,**
- **Lui confier des activités clairement définies qui lui conviennent, en fonction de ses compétences, de ses attentes et de sa disponibilité, ainsi que des besoins de l'association,**
- **Lui proposer des actions de formation/information et de développement qui lui permettent de mener l'ensemble de ses activités avec professionnalisme,**
- **Lui garantir la couverture d'une assurance responsabilité civile dans le cadre de ses activités.**

Les engagements du bénévole envers l'association :

- **Adhérer en toute conscience au projet associatif de Crésus Île-de-France, ainsi qu'à ses missions et objectifs,**
- **Se comporter de façon éthique, respectueuse et bienveillante envers les personnes accompagnées, et solliciter leur participation dans l'accompagnement qui leur est apporté.**
- **Respecter le principe de confidentialité, au regard notamment des données personnelles recueillies auprès des usagers,**
- **Conduire avec sérieux, discrétion et régularité les activités qui lui sont confiées,**
- **Accepter l'encadrement et le travail en équipe,**
- **Se conformer aux procédures et bonnes pratiques adoptées par l'association,**
- **Participer régulièrement aux actions de formation/information et de développement qui lui sont proposées,**
- **Reconnaître que les droits de propriété intellectuelle afférents aux documents qu'il pourra élaborer dans son activité, seul ou collectivement, seront dévolus à Crésus Île-de-France.**

Christine

Me trouvant dans la plus grande incertitude quant à notre situation financière, je m'étais adressée à la Direction des Affaires sanitaires et sociales où l'on m'avait recommandé l'association Crésus. En effet, mon mari et moi avions accumulé des crédits à la consommation au fil des ans. Et bien que percevant des salaires confortables, nous nous étions retrouvés dans une impasse : à peine capables de subvenir aux besoins de nos enfants et de nous-mêmes, quand nous peinions même à honorer nos engagements envers nos créanciers. Les appels pressants voire menaçants de ceux-ci étaient par ailleurs des sources de grande angoisse.

Première qualité essentielle de Crésus : la gratuité de l'assistance offerte ! Nous étions très reconnaissants de pouvoir en bénéficier sans aggraver notre situation financière. De plus, nous avons trouvé à Crésus en Mme G. et M. B. des personnes dévouées, investies, bienveillantes sans complaisance, et surtout extrêmement compétentes. Des personnes à l'écoute, recherchant toujours notre intérêt tout en nous aidant à être fidèles à nos engagements. Leurs conseils judicieux et précis nous ont permis de constituer un dossier solide et recevable de surendettement. Finalement, notre démarche auprès de la Banque de France n'a pas abouti. Mais entre-temps, notre situation financière commençait de s'améliorer et ce parce que nous tâchions de suivre au mieux les conseils de Mme G. et de M. B., ainsi que ceux d'un juriste de l'association. De plus, nos échanges avec ceux-ci ne se sont pas limités à des rendez-vous aux bureaux de Crésus. Il nous est souvent arrivé de nous retrouver désemparés face à des problèmes à régler en urgence. Alors, appelant directement Mme G. ou M. B. ou faisant appel à eux par mail, nous avons apprécié leur disponibilité sans faille. Et toujours, leur écoute et leur connaissance éclairée des problèmes nous aidaient à gérer au mieux les difficultés.

Cela fait un an à ce jour que nous avons sollicité l'aide de Crésus. Nous avons encore des dettes. Mais notre situation est radicalement différente. Nous avons réussi, au fil des mois, à gérer nos finances de façon à honorer nos engagements. Et nous sommes heureux de pouvoir témoigner aujourd'hui de notre grande reconnaissance envers Crésus, une association désintéressée, véritablement dévouée au bien de ceux qui font appel à elle.

Robert

Je tenais à vous informer que j'ai reçu la réponse du tribunal d'instance de xxxx concernant le recours contre recevabilité de mon dossier. Le jugement a été rendu en ma faveur et ma recevabilité est maintenue.
Le dossier est renvoyé à la commission pour la poursuite de la procédure et je pense l'établissement du plan de rééchelonnement.Je ne manquerai pas de vous tenir au courant des suites à réception de nouveaux courriers de la part de la commission. C'est un immense soulagement pour moi et le père Noël m'aura apporté par cette décision le plus beau cadeau que je pouvais espérer. J'en profite pour vous souhaiter de très bonnes fêtes de fin d'année ainsi qu'à toute l'équipe de Crésus.
Vous faites un travail d'accompagnement et de conseil formidable et je vous en remercie encore sincèrement.

Jacques

Je vous fais parvenir ce petit mot pour vous dire un « grand merci « pour l'aide que vous nous avez apportée, concernant la construction de notre dossier de surendettement, ce dernier a été accepté, et la paix revient sur notre téléphone et notre boite aux lettres. J'en profite pour vous souhaiter une bonne et heureuse année ainsi qu'une bonne santé.

Laurence

L'ABI [Accompagnement Budgétaire Individuel - Voir page 27] est un accompagnement efficace et très aidant qui m'a permis de compléter la formation en groupe de gestion du budget. En effet, après cette formation il peut être difficile de devoir gérer son budget seul et d'appliquer tous les conseils. L'ABI a donc été (et est toujours) d'une grande aide. Il me permet de faire un point mensuel avec mon accompagnante sur mon budget à court et moyen terme et de répondre aux questions que je peux me poser. Je bénéficie depuis un an de cet accompagnement et j'en vois quotidiennement ses bénéficies : il me permet progressivement de prendre confiance en mes capacités à gérer sainement un budget et d'envisager une toute nouvelle relation avec l'argent, saine et apaisée.

Vincent

Nous avons suivi une formation à Crésus. Tout en travaillant dur tous les deux et en menant une vie plutôt modeste, malgré tout nous n'arrivions pas à nous en sortir sur le plan financier. A l'issue de la formation, on nous a orientés vers un accompagnement individuel. Cela nous a permis de bien suivre nos dépenses et de comprendre comment nous pouvions améliorer notre situation – bref, de reprendre confiance. Nous continuons à voir notre accompagnateur environ une fois par mois et les échanges nous aident à chaque fois à progresser. Aujourd'hui, nous attendons un autre enfant et même si cela va nous demander de changer de logement, nous abordons cette nouvelle phase de vie plus sereinement.

PARIS (75)

5ème arr.
Service Social de Proximité
21 place du Panthéon
75005 Paris
01 56 81 74 04

7ème arr.
Association INTER 7
105 rue Saint-Dominique
75007 Paris
01 47 05 48 44

8ème arr.
Service Social de Proximité
3 rue de Lisbonne
75008 Paris
01 44 90 76 54

10ème arr.
Service Social de Proximité
23 bis rue Bichat
75010 Paris
01 53 72 23 23

11ème arr.
Centre social Le Picoulet
59 rue de la Fontaine au Roi
75011 Paris
01 46 06 62 27

11ème arr.
Service Social de Proximité
130 avenue Ledru-Rollin
75011 Paris
01 53 36 51 00

Crésus Île-de-France
Siège social
12 rue Jean Bouton
75012 Paris
01 46 06 62 27

13ème arr.
Service Social de Proximité.
163 avenue d'Italie
75013 Paris
01 71 28 26 00

13ème arr.
Point d'Accès au Droit
33 Boulevard Kellermann
75013 Paris
01 55 78 20 56

14ème arr.
ADIL 75
46 bis boulevard Edgar Quinet
75014 Paris
01 42 79 50 51 / 01 46 06 62 27

14ème arr.
Centre Socioculturel
Maurice Noguès
5 avenue de la Porte de Vanves
75014 Paris
01 45 42 46 46

15ème arr.
Service Social de Proximité
14 rue Armand Moisant
75015 Paris
01 56 54 44 00

18ème arr.
Point d'Accès au Droit
2 rue de Suez
75018 Paris
01 53 41 86 60

19ème arr.
Service Social de Proximité
17 rue Meynadier
75019 Paris
01 40 40 82 00

19ème arr.
Service Social de Proximité
17 rue du Pré Saint-Gervais
75019 Paris
01 40 40 61 40

20ème arr.
Service Social de Proximité
45 rue Stendhal
75020 Paris
01 40 33 72 00

20ème arr.
Centre Social de Proximité
62 rue du Surmelin
75020 Paris
01 46 06 62 27

20ème arr.
La Maison du Bas Belleville
5 rue de Tourtille
75020 Paris
01 43 66 64 56

20ème arr.
Centre Social Les Rigoles
70 rue des Rigoles
75020 Paris
01 47 97 62 81

YVELINES (78)

Achères
Point d'Accès au Droit
8 allée Simone Signoret
78260 Achères - 01 39 22 12 87

Carrières-sous-Poissy
Pôle Michel Colucci
124 rue Maurice Berteaux
78955 Carrières-sous-Poissy
01 78 63 72 00

Chanteloup-les-Vignes
Point d'Accès au Droit
6 place Trident
78570 Chanteloup-les-Vignes
01 39 74 20 16

Fontenay-le-Fleury
Point d'Accès au Droit
Mairie Place du 8 mai 1945
78330 Fontenay-le-Fleury
01 30 14 33 67

Guyancourt
Maison de Justice et du Droit
rue Jacques Duclos
78280 Guyancourt
01 39 30 32 40

Houilles
Centre Communal d'Action Sociale
1 rue Jules Guesde
78800 Houilles
01 30 86 32 70

Les Mureaux
Maison de Justice et du Droit
79 boulevard Victor Hugo
78130 Les Mureaux
01 34 92 73 42

Limay
Hôtel de Ville
5 avenue du président Wilson
78520 Limay - 01 34 97 27 27

Maisons-Laffitte
Centre Communal d'Action Sociale
13, rue du Fossé
78600 Maisons-Laffitte
01 34 93 85 08

Mantes-la-Jolie
Point d'Accès au Droit
254 Bd du Maréchal Juin
78200 Mantes-la-Jolie
01 30 94 84 11

Mantes-la-Ville
Point d'Accès au Droit
60 rue Louise Michel
78711 Mantes-la-Ville
01 30 98 45 46

Poissy
Point d'Accès au Droit
12 boulevard Louis Lemelle
78300 Poissy
01 39 65 23 11

Saint-Germain-en-Laye
Point d'Accès au Droit
34 rue André Bonnenfant
78100 Saint-Germain-en-Laye
01 30 87 22 26

Trappes
Maison de la Justice et du Droit
3 place de la Mairie
78190 Trappes
01 30 16 03 20

Vernouillet
Relais Emploi Conseil – Hôtel de Ville
9 rue Paul Doumer
78540 Vernouillet
01 39 71 56 11

Versailles
Centre Communal d'Action Sociale
6 Impasse des Gendarmes
78000 Versailles
01 30 97 83 00

Versailles
Tribunal judiciaire de Versailles
5 place André Mignot
78000 Versailles
01 46 06 62 27

ESSONNE (91)

Arpajon
Maison de Services au Public
4, rue du docteur Verdiè
91290 Arpajon
01 69 78 09 19

Athis-Mons
Maison de la Justice et du Droit
4 avenue François Mitterrand
91200 Athis-Mons
01 69 57 82 80

Villemoisson-sur-Orge
Maison de la Justice et du Droit
72 route de Corbeil
91360 Villemoisson-sur-Orge
01 69 46 81 50

Grigny
Point d'Accès au Droit
1 rue Henri Rol-Tanguy
91350 Grigny
01 69 02 45 77

HAUTS-DE-SEINE (92)

Asnières-sur-Seine
Point d'Accès au Droit
144 rue Emile Zola
92600 Asnières-sur-Seine
01 41 11 68 15

Asnières-sur-Seine
Tribunal de proximité
112 avenue de la Redoute
92600 Asnières-sur-Seine
01 46 06 62 27

Bagneux
Maison de Justice et du Droit
7 impasse Edouard Branly
92220 Bagneux
01 46 64 14 14

Boulogne-Billancourt
Maison du Droit
35 Rue Paul Bert
92100 Boulogne-Billancourt
01 55 18 51 00

Châtenay-Malabry
Maison de Justice et du Droit
1 avenue Francis de Pressensé
92290 Châtenay-Malabry
01 46 32 76 12

Gennevilliers
Maison de Justice et du Droit
19 avenue Lucette Mazalaigue
92230 Gennevilliers
01 47 99 06 56

Nanterre
Hôtel de Ville
88/118 rue du 8 mai 1945
92000 Nanterre
01 47 29 53 24

Nanterre
Point d'Accès au Droit
1 bis rue des Sorbiers
92000 Nanterre
01 47 29 13 12

Nanterre
Centre social et culturel P'Arc en Ciel
79 avenue Pablo Picasso
92000 Nanterre
01 72 25 43 43

Puteaux
Maison du Droit
6 rue Anatole France
92800 Puteaux
01 41 02 08 53

Rueil-Malmaison
Centre Communal d'Action Sociale
2 place Jean Jaurès
92500 Rueil-Malmaison
01 47 32 67 67

Suresnes
Point d'Accès au Droit
28 rue Merlin de Thionville
92150 Suresnes
01 41 18 37 36

Villeneuve-la-Garenne
Point d'Accès au Droit
3 Mail Marie Curie
92390 Villeneuve-la-Garenne
01 41 47 49 70

SEINE-SAINT-DENIS (93)

Aubervilliers
Centre Communal d'Action Sociale
6 rue Charron
93300 Aubervilliers
01 48 39 53 00

Aulnay-Sous-Bois
Centre Communal d'Action Sociale
19/21 rue Jacques Duclos
93600 Aulnay-Sous-Bois
01 48 79 40 18

Clichy-sous-Bois
Centre Communal d'Action Sociale
15 allée Fernand Lindet
93390 Clichy-sous-Bois
01 43 88 83 29

Dugny
Centre Communal d'Action Sociale
2 rue Guynemer
93440 Dugny
01 48 36 78 16

Epinay-sur-Seine
Pôle Social
1 rue de l'Abbé Pierre
93800 Epinay-sur-Seine
01 49 71 98 92

Livry-Gargan
Pôle social
3 place François Mitterrand
93190 Livry-Gargan.
01 41 70 88 40

L'Île-Saint-Denis
Maison des Initiatives et de la Citoyenneté
1 bis rue Méchin
93240 L'Île-Saint-Denis.
01 41 68 19 70 / 06 40 39 92 75

Montfermeil
Centre Communal d'Action Sociale
4ter rue Henri Barbusse
93370 Montfermeil
01 41 70 70 62

Noisy-le-Grand
Maison des Solidarités
15 allée du Clos d'Ambert
93160 Noisy-le-Grand
01 45 92 75 12

Rosny-sous-Bois
Centre Communal d'Action Sociale
60/66 rue Philibert Hoffmann
93110 Rosny-sous-Bois
01 41 58 59 70

Saint-Denis
Centre Communal d'Action Sociale
2 place du Caquet
93200 Saint-Denis
Réservé aux usagers suivis par le CCAS

Sevran
Point Information Médiation Multi Services
4 allée de la Pérouse
93270 Sevran
01 82 37 01 80

Tremblay-en-France
Centre Communal d'Action Sociale
18 Bd. de l'Hôtel de Ville
93290 Tremblay-en-France
01 49 63 70 81 / 01 49 63 70 96

Villepinte
Pont d'Accès au Droit
15 avenue Auguste Blanqui
93420 Villepinte
01 41 52 53 06

Villepinte
Centre Communal d'Action Sociale
16/32 avenue Paul Vaillant-Couturier
93420 Villepinte
01 41 52 53 06

VAL DE MARNE (94)

Arcueil
Centre Communal d'Action Sociale
Mairie d'Arcueil
10 avenue Paul Doumer
94110 Arcueil
01 46 15 08 64

Villejuif
Maison de la Justice et du Droit
65 rue Jean Jaurès
94800 Villejuif
01 43 90 25 25

Vincennes
Centre Communal d'Action Sociale
Espace Pierre-Souweine
70 rue de Fontenay
94300 Vincennes
01 43 98 66 95

VAL D'OISE (95)

Cergy Pontoise
Maison de la Justice et du Droit
12 place des Institutions
95800 Cergy
01 30 38 45 15

Cergy
Association APUI Les Villageoises
9 rue de la Justice Mauve
95000 Cergy
01 30 34 69 61

CRÉSUS
ÎLE-DE-FRANCE
Riches de notre solidarité

www.cresus-iledefrance.org

NOUS CONTACTER : 12 rue Jean Bouton -75012 Paris - 01 46 06 62 27
cresus@cresus-iledefrance.org