CRESUS
Île-de-France

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2023

Riches de notre solidarité

	Page(s)
Remerciements	4
La Lettre du président	5-6
Notre Projet associatif	7-9
Le cadre politico-administratif	10-14
Surendettement : Quelques données globales...	15-16
L'environnement législatif	17-20
Nos activités en 2023 : Quelques chiffres...	21
Accompagnement des personnes surendettées	22-24
Éducation budgétaire et bancaire	25
Accompagnement budgétaire individuel	26
Microcrédit personnel	27
Vie institutionnelle et gouvernance de l'association	28-30
Témoignages d'usagers de l'association	31
Répertoire de nos sites de permanences (Décembre 2023)	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
- Conseil Régional d'Île-de-France
- DREETS Île-de-France
- Ville de Paris
- Direction des Solidarités, Ville de Paris
- DDETS Paris
- CDAD Paris
- Préfecture des Yvelines
- DDETS Yvelines
- CDAD Yvelines
- C.A. de Saint-Quentin-en-Yvelines
- Grand Paris Seine-et-Oise
- Ville d'Achères
- Ville de Carrières-sous-Poissy
- Ville de Chanteloup-les-Vignes
- Ville de Fontenay-le-Fleury
- Ville de Houilles
- Ville de Limay
- Ville de Maisons-Laffitte
- Ville de Mantes-la-Jolie
- Ville de Mantes-la-Ville
- Ville des Mureaux
- Ville de Saint-Germain-en-Laye
- Ville de Trappes
- Ville de Vernouillet
- Ville de Versailles
- DDETS Essonne
- CDAD Essonne
- Cœur d'Essonne Agglomération
- Ville d'Arpajon
- Ville d'Athis-Mons
- Ville de Grigny
- Ville des Ulis
- Ville de Villemoisson
- Préfecture des Hauts-de-Seine
- DDETS Hauts-de-Seine
- CDAD Hauts-de-Seine
- EPT Paris Ouest La Défense
- Ville d'Antony
- Ville d'Asnières-sur-Seine
- Ville de Bagneux
- Ville de Boulogne-Billancourt
- Ville de Châtenay-Malabry
- Ville de Clichy
- Ville de Colombes
- Ville de Courbevoie
- Ville de Gennevilliers
- Ville de Nanterre
- Ville du Plessis-Robinson
- Ville de Puteaux
- Ville de Rueil-Malmaison
- Ville de Suresnes
- Ville de Villeneuve-la-Garenne
- Préfecture de Seine-Saint-Denis
- DDETS Seine-Saint-Denis
- UDCCAS de Seine-Saint-Denis
- Ville d'Aubervilliers
- Ville d'Aulnay-sous-Bois
- Ville de Clichy-sous-Bois
- Ville de Dugny
- Ville d'Epinay-sur-Seine
- Ville de l'Île Saint-Denis
- Ville de Livry-Gargan
- Ville de Montfermeil
- Ville de Noisy-le-Grand
- Ville de Rosny-sous-Bois
- Ville de Saint-Denis
- Ville de Sevran
- Ville de Tremblay-en-France
- DDETS Val-de-Marne
- CDAD Val-de-Marne
- EPT Grand-Orly Seine Bièvre
- Ville d'Arcueil
- Ville de Champigny-sur-Marne
- Ville de Villejuif
- Ville de Vincennes
- CDAD Val d'Oise
- Ville d'Argenteuil
- Ville de Cergy-Pontoise
- Ville d'Ermont
- Ville de Persan
- Ville de Villiers-le-Bel

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

- Association Le Siècle
- BNP Paribas
- Fondation Financière de l'Échiquier
- Fondation La Ferthé
- Solidarités Nouvelles face au Chômage

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

- Agence communale ACTES, Romainville
- ADIL75
- Agence Nouvelle des Solidarités Actives
- ALJT Bobigny
- ALJT Bondy
- Association APUI Les Villageoises, Cergy
- Association Inter 7
- Association La Mie de Pain
- Association Le Picoulet
- CLAS Région Académique Île-de-France
- Crédit Municipal de Paris
- Emmaüs Alternatives
- France Bénévolat
- Maison des Jeunes de Grigny
- MVAC Paris 14ème
- Points Information Médiation Multi Services
- SBC Insertion
- SPIP Yvelines (Poissy)
- 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,

Créée en février 2004, Crésus Île-de-France est aujourd'hui forte d'une expérience de vingt ans.

Sur une période aussi longue, notre association a su s'adapter à maintes reprises aux changements de son environnement économique, social et règlementaire, afin d'assurer au mieux ses missions de lutte contre le surendettement auprès d'un nombre croissant de ménages. En vingt ans, les besoins en matière de prévention et de traitement des situations de surendettement n'ont en effet jamais cessé de croître, alors même que la richesse nationale progressait très sensiblement[1].

Cette dure réalité ne peut pas être mésestimée puisqu'au cours de ces vingt dernières années :
– Les inégalités de revenus des ménages se sont progressivement accentuées[2],
– Le nombre de ménages dont les revenus se situent sous le seuil de pauvreté a augmenté[3],
– Parmi ces mêmes ménages, le revenu des plus pauvres s'est détérioré par rapport au seuil de pauvreté[4],
– Les encours de crédits accordés à l'ensemble des ménages ont régulièrement progressé[5],
– Les arriérés de charges courantes ont représenté une part croissante de l'endettement total des ménages[6].

S'il est vrai que depuis 2014, et jusqu'en 2022, le nombre de dépôts de dossiers de surendettement a sensiblement diminué[7], cette tendance a largement résulté de taux d'intérêt (et d'inflation) historiquement bas. Ceux-ci ont en effet offert aux ménages les mieux informés de nombreuses occasions de recourir en première intention à des dispositifs de médiation ou de restructuration de crédits. La procédure de surendettement n'était alors pour eux qu'un dernier recours. Dès le début de 2023, et en parallèle avec une remontée sensible des taux d'intérêt entamée quelques mois plus tôt, le nombre de dossiers de surendettement déposés auprès des commissions a d'ailleurs commencé à progresser[8].

Sur vingt ans, le nombre de dossiers de surendettement déposés est également resté découplé de la véritable ampleur des phénomènes de surendettement, tout particulièrement parmi les ménages les plus précaires qui, très souvent, méconnaissent la procédure, la comprennent mal, ou en craignent certaines de ses conséquences (« fichage », stigmatisation...). Ces situations de véritables « non-recours » sont encore trop fréquentes.

En outre, un nombre croissant de ménages ayant déjà bénéficié de la procédure de surendettement éprouvent par la suite des difficultés à faire face à leurs nouveaux engagements, sous l'effet d'une détérioration soudaine ou progressive de leur situation financière. Sur vingt ans, de telles circonstances se sont traduites par une progression des taux de « re-dépôts » de dossiers[9].

Pourtant, depuis plusieurs années, diverses mesures mises en place par les pouvoirs publics pour renforcer l'inclusion financière des ménages ont permis de lever un certain nombre d'obstacles, en intervenant selon trois axes :
– Adaptations de la procédure de surendettement assurant une meilleure protection des débiteurs (baisses de la durée maximum des plans de redressement, utilisation croissante de la Procédure de Rétablissement Personnel, simplification et accélération de la procédure ...),
– Stimulation d'une offre plus complète de produits et de services par les institutions financières (services bancaires de base, droit au compte bancaire, assurance, microcrédit personnel ...),
– Renforcement du cadre législatif relatif à la protection des consommateurs et emprunteurs (information, transparence, offres spécifiques-clients fragiles, plafonnement des frais d'incidents bancaires...) et mise en place de mécanismes de régulation (Charte et Observatoire de l'Inclusion Bancaire ...).

La réussite de ces stratégies requiert toutefois d'importants efforts d'accompagnement des personnes, tout particulièrement celles qui sont financièrement les plus démunies car elles sont aussi, le plus souvent, celles qui sont les plus démunies en termes d'accès à l'information. Elles éprouvent de nombreuses difficultés à connaître ou à comprendre leurs droits, ignorant notamment la protection que peuvent leur procurer divers dispositifs auxquels elles ont droit ; elles n'y ont donc pas suffisamment recours.

Depuis vingt ans, nos actions ont pour objectif de faciliter en toute indépendance l'accès, le recours et l'utilisation effective des dispositifs d'inclusion financière les plus adaptés à la situation de chacun de nos usagers. Ces actions s'intègrent dans des politiques publiques nationales et locales qui en définissent le cadre et les règles. Cette nécessaire interdépendance détermine les principes institutifs de notre association et de ses missions, même si elle n'exclut pas la mise en œuvre de partenariats avec des entités privées, pour autant qu'ils conduisent à des actions complémentaires d'utilité sociale dans le domaine de la lutte contre le surendettement.

Notre association agit ainsi en pleine concertation avec un ensemble d'acteurs sociaux. En apportant ses compétences et son savoir-faire, elle participe en réseaux à la mobilisation des ressources locales pour lutter contre le surendettement. Reconnue comme un important vecteur de cohésion sociale, elle entend participer activement, par sa mission d'intérêt général, aux politiques locales de solidarité et d'inclusion sociales.

Au-delà des solutions concrètes que nous proposons à nos usagers, notre responsabilité est d'essayer de trouver, avec eux et pour eux, une voie nouvelle restauratrice d'une authentique estime de soi et d'un avenir qui trop souvent leur parait confisqué sous le poids d'une longue suite de résignations et de désillusions. En cela, la finalité de notre action est bien de les affranchir d'une redoutable « *continuation du pire* [10] » et de restaurer leur pouvoir d'agir.

C'est dans une prédisposition à établir de tels rapports de reconnaissance réciproque avec chacun de nos usagers que, depuis vingt ans, nous sommes restés le plus fidèles à notre Projet associatif et « *riches de notre solidarité* ». Il en sera de même pour les nouveaux chapitres des temps à venir.

Très cordialement.

Jean-Paul Lerner
Président

[1] INSEE, Évolution du produit intérieur brut et de ses composantes..
[2] INSEE, Évolution du niveau de vie depuis 1970, indices GINI.
[3] INSEE, Pauvreté monétaire en France depuis 1970.
[4] INSEE, Intensité de la pauvreté, données depuis 1996.
[5] Banque de France, Webstat, Dettes des ménages, encours trimestriels.
[6] Banque de France, Enquête typologique sur le surendettement des ménages en 2023.
[7] Banque de France, Tableau des statistiques annuelles du surendettement des particuliers.
[8] Banque de France, Baromètre de l'inclusion financière, janvier 2024.
[9] Banque de France, Tableau des statistiques annuelles du surendettement des particuliers.
[10] Patrick Boucheron, Le temps qui reste, p59, Seuil Libelle.

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 microcrédit 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.

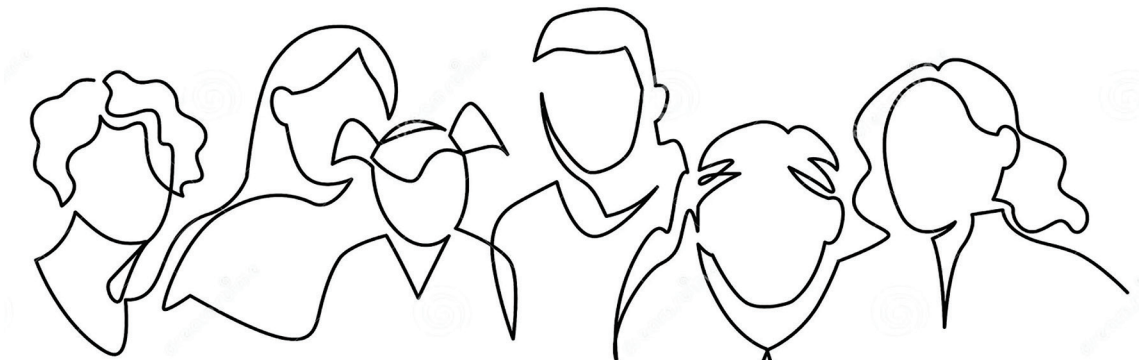
6. Les valeurs de l'association

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.

En 2023, les activités de Crésus Île-de-France sont restées déterminées par la mise en œuvre de plusieurs politiques publiques qui depuis environ dix ans ont progressivement modifié le cadre politico-administratif de la lutte contre le surendettement. Leurs principales composantes concernent notamment :
- La Politique de la ville, les quartiers prioritaires et les contrats de ville,
- Les Maisons « France Services »,
- Les politiques publiques pour l'inclusion bancaire,
- Les Points conseil budget.

I. Politique de la ville, quartiers prioritaires et Contrats de ville [1]

La Politique de la ville, coordonnée à l'échelle nationale par l'ANCT (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires), a pour objectif la réduction des inégalités entre les territoires par la mobilisation de crédits spécifiques au bénéfice des habitants des quartiers les plus fragiles, les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV). Elle est conçue comme une politique de « discrimination positive » territoriale visant à favoriser l'égalité des chances pour tous les citoyens. Ces financements sont alloués en complément des crédits de droit commun.
Reconduite pour la période 2024-2030, la Politique de la ville soutient des actions déclinées selon 10 axes-clefs :

- Lutter contre les inégalités de tous ordres, les concentrations de pauvreté et les fractures économiques, sociales, numériques et territoriales,

- Garantir aux habitants des quartiers défavorisés l'égalité réelle d'accès aux droits, à l'éducation, à la culture, aux services et aux équipements publics,

- Agir pour le développement économique, la création d'entreprises et l'accès à l'emploi par les politiques de formation et d'insertion professionnelles,

- Agir pour l'amélioration de l'habitat,

- Développer la prévention, promouvoir l'éducation à la santé et favoriser l'accès aux soins,

- Garantir la tranquillité des habitants par les politiques de sécurité et de prévention de la délinquance,

- Favoriser la pleine intégration des quartiers dans leur unité urbaine, en accentuant notamment leur accessibilité en transports en commun, leur mixité fonctionnelle et urbaine et la mixité de leur composition sociale ; elle veille à ce titre à la revitalisation et la diversification de l'offre commerciale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville,

- Promouvoir le développement équilibré des territoires, la ville durable, le droit à un environnement sain et de qualité et la lutte contre la précarité énergétique,

- Reconnaître et valoriser l'histoire, le patrimoine et la mémoire des quartiers,

- Concourir à l'égalité entre les femmes et les hommes, à la politique d'intégration et à la lutte contre les discriminations dont sont victimes les habitants des quartiers défavorisés, notamment celles liées au lieu de résidence et à l'origine réelle ou supposée.

Pour la France métropolitaine, une géographie prioritaire a été actualisée par un décret du 28 décembre 2023[2] et est entrée en vigueur le 1er janvier 2024. Elle est construite autour de 1362 Quartiers Prioritaires de la Ville : 960 avec contour modifié, 291 avec contour similaire à 2015 et 111 entrants. Cette modification est la première intervenue depuis la loi Lamy de 2014.
Les quartiers ont été définis au sein des unités urbaines de 10 000 habitants ou plus, sur la base de deux critères : avoir au moins 1 000 habitants et un revenu médian en « décrochage » par rapport à celui de son unité urbaine englobante.
En France métropolitaine, les QPV se sont substitués dès 2015 aux 717 Zones Urbaines Sensibles (ZUS) et aux 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 5,4 millions d'habitants, soit 8% de la population totale, et sont situés en majorité dans des grands pôles urbains :
- Le taux de chômage dans ces quartiers atteint 27% contre environ 8% 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. Contrats de ville .
Les contrats de ville prévoient des 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.
Les contrats de ville sont intégrateurs de tous les autres contrats qui ont vocation à participer à des actions dans les quartiers : Contrat de réussite écologique territoriale (CRTE), cités éducatives, cités de l'emploi, etc. Ce caractère intégrateur des contrats de ville vise à mieux identifier l'ensemble des dispositifs mis en œuvre dans les QPV et les moyens associés, notamment de droit commun et les crédits européens, d'où notamment la mobilisation des régions et des DREETS.

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.

B. Quartiers prioritaires 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 ». Au 1er janvier 2024, 298 quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) ont été définis dans 166 communes de la région. Leur décomposition par département elle la suivante :

Paris : 21	Hauts-de-Seine : 19
Seine-et-Marne : 25	Seine-Saint-Denis : 75
Yvelines : 22	Val-de-Marne : 47
Essonne : 47	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.

- Les QPV franciliens sont fortement concentrés au nord de la métropole parisienne. Ainsi, 75 d'entre eux se situent en Seine-Saint-Denis, un département où les revenus des ménages sont les plus bas de la France métropolitaine.

- La population en QPV est très présente dans les arrondissements du nord de Paris.

- Certains QPV sont très peuplés : 38 regroupent la moitié de la population totale des QPV de la région, avec plus de 10 000 habitants chacun.

- Le QPV le plus peuplé, à l'échelle régionale comme nationale, s'étend sur les communes d'Aubervilliers, de La Courneuve et de Saint-Denis (126 000 habitants).

- La population vivant dans les QPV franciliens est très jeune : un habitant sur quatre y a moins de 15 ans ; cette part est d'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 puisque 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 en âge de travailler ont un emploi.

- 17% de la population active occupent un emploi précaire contre 5,3% dans les unités urbaines englobantes.

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. A la fin de l'année 2023, 2700 structures « France Services » ont ainsi été labellisées et 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. Ces espaces sont ouverts au public au minimum 24 heures et cinq jours par semaine.
Chaque Français doit ainsi pouvoir accéder en moins de trente minutes à un espace France Services, où les agents sont disponibles et formés pour répondre aux questions afférentes aux neuf opérateurs partenaires présents : La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques, et EDF depuis le 1er janvier 2024. Une expérimentation est en cours avec la Banque de France dans huit départements (aucun en Île-de-France).
Les demandes les plus fréquemment traitées relèvent de problématiques suivantes : retraites, impôts, logement, énergie, mobilités, RSA et prime d'activité, immatriculation de véhicules.

III. Politiques publiques pour l'inclusion bancaire et de lutte contre le surendettement[3]

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[4] ».*

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. Le droit au compte (article L312-1 du Code monétaire et financier) est accessible à tous, même aux personnes qui sont interdites bancaires, inscrites au fichier central des chèques, au fichier des incidents de crédit aux particuliers (FICP) ou en situation de surendettement.
Dans le cadre d'une approche « curative », le droit au compte 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 2023, la Banque de France a procédé à 30 300 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure du droit au compte, soit 9% de moins qu'en 2022. En cela, 2023 s'inscrit dans une tendance baissière durable, amorcée en 2016.

Depuis le 13 juin 2022, les personnes qui ont demandé l'ouverture d'un compte bancaire et qui n'ont pas obtenu de réponse dans les 15 jours suivant leur démarche peuvent se tourner immédiatement vers la Banque de France. Celle-ci désignera d'office une banque proche de leur domicile. Cette procédure est ouverte à toute personne résidant en France ou dans un État membre de l'Union européenne, à tout Français résidant à l'étranger et également aux demandeurs interdits bancaires, ainsi qu'aux sociétés et associations.

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 », l'offre spécifique a été jusqu'à présent peu souscrite puisque seulement 830 000 des 4,1 millions de clients financièrement fragiles en bénéficient[5]. 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. La profession bancaire a pris l'engagement de diffuser plus largement cette offre auprès des personnes concernées.
- 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 d'incidents 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 aux clients les plus « financièrement fragiles », non titulaires de l'Offre spécifique (cf. supra).
Un décret du 22 juillet 2020, entré en vigueur le 1er novembre 2020, définit les conditions d'appréciation de la « fragilité financière ». Depuis 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).
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.

Les intérêts prélevés par la banque en cas de découvert (les agios) sont naturellement facturés en plus du plafonnement forfaitaire.

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 des crédits renouvelables dont les encours ont culminé à €32 milliards à la fin de 2007 pour redescendre à 18,3 milliards à la mi 2021 ; leur niveau remonte toutefois légèrement depuis, pour atteindre 19,3 milliards à la fin de 2023, en relation avec la pression croissante de l'inflation sur le budget des familles[6].
- 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. Néanmoins, en 2023, le nombre de dossier déposés s'est accru de 9% en un an.
- 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 près de 40 % du total des dossiers recevables.

Niveaux élevés d'endettement des particuliers

Selon la Banque de France[7], l'encours des crédits totaux distribués aux particuliers a atteint €1527 milliards à la fin de 2023, contre €1512 milliards en 2022 (+1,0%), 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 €1292 milliards à la fin de 2023, un niveau historiquement haut, mais globalement stable sur un an,
- L'encours des seuls crédits à la consommation a de nouveau progressé en 2023, atteignant le niveau record de €206 milliards, en hausse de 2,0% par rapport à 2022. Le succès des locations avec option d'achat (LOA) contribue sensiblement à cette croissance 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.

Les « territoires zéro non-recours »

Selon la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), le taux de non-recours aux principales aides et prestations sociales s'expliquerait principalement par « la méconnaissance des aides, les difficultés d'accès aux prestations et la crainte du regard porté par l'institution publique ». À titre d'exemple, chaque trimestre, plus d'un tiers des foyers éligibles au RSA n'y ont pas recours, et un sur cinq ne le réclame pas durant trois trimestres consécutifs.

Alors que plus de 30 % des Français n'entament toujours pas les démarches pour avoir accès aux droits auxquels ils peuvent prétendre, le gouvernement a lancé en septembre 2023 une expérimentation territoriale visant à réduire le non-recours aux droits sociaux, et dont les modalités de mise en œuvre ont été définies par décret*.

Elle mobilise une pluralité d'acteurs (collectivités, associations, caisses de sécurité sociale, bailleurs sociaux...), pour conduire des démarches ciblées d'information et d'accompagnement des personnes vers leurs justes droits : accès aux RSA, prime d'activité, mais aussi chèque énergie, APL ainsi que l'accès aux services publics.

Près d'une quarantaine de collectivités, réparties sur tout le territoire et ayant concouru à un appel à projet du gouvernement, participent à cette expérimentation. Dotée d'un budget de deux millions d'euros par an, elle durera trois ans. Représentatives de la diversité des territoires français, les collectivités prenant part à l'expérimentation sont des communes, des intercommunalités ou des conseils départementaux, tant urbains que ruraux ou péri-urbains.

Sont concernés en Île-de-France, la ville de Paris, la ville de Grigny (Essonne) et le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis.

(*) Décret n° 2023-602 du 13 juillet 2023.

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[8] 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 ». Ce constat s'applique encore en 2022.

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.

IV. Points Conseil Budget

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 progressive de 500 PCB, un niveau atteint à la fin de 2021 :
- Dès 2019, 150 PCB ont été labellisés pour la période 2019-2021 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 structures supplémentaires ont été labellisés en 2020 pour la période 2020-2022, dont 22 en Île-de-France (1 site Crésus Île-de-France).
- 100 l'ont été en 2021, dont 8 en Île-de-France (Pas de 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*[9]*»*. 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).

Les quatre Points conseils budget portés par Crésus Île-de-France et labellisés en 2019 ont été renouvelés en 2022 pour la période 2022-2024. Celui labellisé en 2020 l'a été en 2023 pour la période 2023-2025.

V. Dispositif de soutien budgétaire PCB « Aide-budget ».

Un nouveau dispositif expérimental de Points conseil budget labellisés « Aide budget » a été mis en place à la fin de 2022 dans 11 départements afin de faciliter la détection la plus précoce possible des difficultés financières éprouvées par certains ménages, en mobilisant de manière transversale différentes catégories d'acteurs, établissements bancaires, fournisseurs d'énergie et bailleurs sociaux dans cette démarche. Il permet de proposer à ces ménages un accompagnement budgétaire adapté à leurs besoins grâce à la mobilisation de 60 Points conseil budget dédiés (sur les 500 labellisés).

Cette expérimentation constitue l'une des recommandations de la mission parlementaire menée en 2021 par le Député Philippe Chassaing en matière de prévention du surendettement et de développement du microcrédit, qui a fait l'objet d'un rapport remis au Gouvernement en octobre 2021. Sa durée initialement fixée à un an a été étendue pour se terminer le 30 novembre 2025.

Le Point conseil budget porté par Crésus Île-de-France à Paris participe à cette expérimentation.

(1) Observatoire national de la politique de la ville. Mars 2016.
(2) Décret n° 2023-1314 du 28 décembre 2023 modifiant la liste des quartiers prioritaires de la politique de la ville dans les départements métropolitains
(3) Rapport « Politiques publiques en faveur de l'inclusion bancaire et de la prévention du surendettement », Cour des comptes, Septembre 2017.
(4) Ibid.
(5) Observatoire de l'inclusion bancaire, Juin 2023.
(6) Banque de France, Stat Info, 28 décembre 2021.
(7) Ibid.
(8) Cour des comptes, L'inclusion bancaire et la prévention du surendettement, juin 2017.
(9) Label « Points conseil budget », Appels à manifestation d'intérêt 2019 et 2020 - Cahier des charges.

Surendettement : quelques données globales pour 2023

Le contexte général

Comme analysé par l'étude « *Le surendettement des ménages. Enquête typologique 2023* » réalisée par la Banque de France[1] à partir des dossiers déposés et traités par les Commissions départementales au cours de l'année 2023, la situation des ménages concernés par la procédure de surendettement a sensiblement évolué par rapport à 2022.

En 2023, environ 122 000 dossiers ont été déposés, et seulement 7% d'entre eux ont été considérés comme « irrecevables ». Après une baisse continue entre le pic historique de 2014 et l'année 2020, puis une relative stabilité en 2021 et 2022, ce nombre est donc en croissance de 8% par rapport à 2022. Cette progression est encore plus marquée au second semestre de 2023 (+10%).

Le nombre de dossiers de primo-déposants a représenté 58% du total des dossiers déposés en 2023. Cette proportion est comparable à celle de 2014 (43%).

Comme en 2022, 46% des déposants ont choisi d'être accompagnés par un intervenant social.

Pour l'ensemble des dossiers, la dette globale contractée par les ménages représente un montant de €4,2 milliards, comparable à celui de 2022, mais en baisse de 50% par rapport à son pic de 2014 (€8,3 milliards) :

- La dette globale des ménages surendettés comprend des dettes financières (68% du total), des dettes ou arriérés de charges courantes (14%), et d'autres dettes (18%). Ces pourcentages sont globalement proches de ceux de 2022.

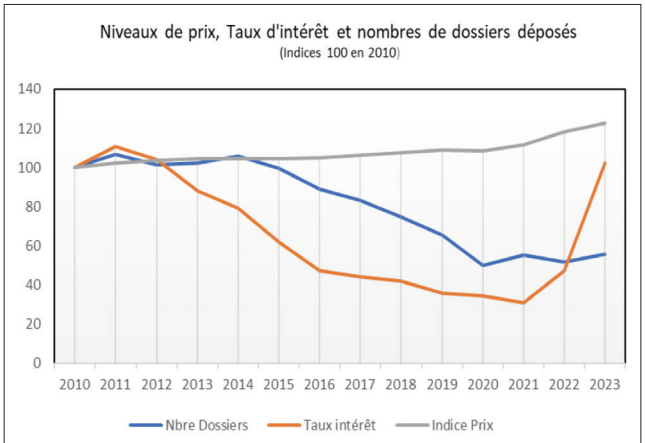
- La part des dettes à la consommation progresse, représentant 40% du total en 2023 (38% en 2022). La part des dossiers de surendettement comportant au moins une dette à la consommation est de 72,3% (71,7% en 2022).

- Parmi les situations recevables, 35% ont fait l'objet d'une orientation vers un rétablissement personnel au terme duquel les ménages concernés ont vu leurs dettes intégralement effacées (hormis celles qui n'entrent pas dans le champ de la loi sur le surendettement).

- Plus de la moitié des dossiers clos dans l'année ont bénéficié d'un effacement total ou partiel de dettes, pour un montant moyen de €19 750 par dossier.

La forte réduction des taux d'intérêt observée entre 2011 et 2022 a conduit de nombreux ménages endettés à procéder pendant cette période à des renégociations de crédits immobiliers et à des rachats de crédits à la consommation. De tels taux, historiquement bas, ont par ailleurs amené un grand nombre de créanciers à accepter plus facilement des aménagements d'échéances au bénéfice de leurs débiteurs. De telles opportunités de transactions ont contribué à réduire le coût de l'endettement pesant sur les ménages, et le besoin de déposer un dossier de surendettement, considéré alors comme un dernier recours. La baisse du nombre de dossiers de surendettement déposés pendant cette période s'explique largement par un tel contexte de taux d'intérêt bas, combinés à des taux d'inflation durablement faibles.

Ce contexte a toutefois radicalement changé en 2023. Le retour de l'inflation à la fin de 2022 a nécessité la hausse des taux directeurs opérées à plusieurs reprises depuis l'été 2022 et jusqu'à l'automne 2023 par la Banque centrale européenne (BCE) afin de juguler les prix et ramener leur progression autour de 2%. Dans ce contexte devenu défavorable aux ménages endettés, le nombre de dossiers de surendettement est alors logiquement reparti à la hausse, comme indiqué sur le tableau suivant :



(*) Sources : Webstat, Taux d'intérêt des crédits accordés aux ménages (durée supérieure à 1 an, encours). INSEE, Indice des prix à la consommation hors tabac, ensemble des ménages.

Structure de l'endettement

L'endettement médian des ménages surendettés, hors dettes immobilières, s'élève à €16 900 par dossier, contre €16 300 en 2022 (+3,7%). Environ 20% de ces ménages ont un endettement total inférieur à €7 000, et 1% ont un endettement supérieur à €250 000.

L'endettement médian sur des crédits à la consommation est de €13 800 par dossier, en hausse de 7% par rapport à 2022.

Le montant médian des dettes immobilières s'établit à €91 400 par dossier, en hausse de 1,6% rapport à 2022.

1. Dettes financières

En 2023, les dettes financières représentent 68,4% de l'endettement global des ménages surendettés, en baisse d'un point par rapport à 2022.

Dettes immobilières : L'évolution des dettes immobilières présentes dans les dossiers de surendettement traités en 2023 se caractérise par :

- Un recul de leur part dans l'endettement global : 27% contre 29% en 2022 et 31,4% en 2021,
- Une baisse de la proportion de dossiers concernés par ce type de dettes : 10% contre 11,3% en 2022 et 12,7%en 2021,
- Un endettement médian par dossier de €91 400, en hausse de 1,6 points par rapport à 2022.

La culture financière des Français

Une étude menée en 2023 par la Banque de France* auprès du grand public analyse l'évolution de la culture financière en France depuis la dernière enquête de 2021. Les données recueillies ont été intégrées dans l'enquête internationale sur la culture financière des adultes de l'OCDE, parue en décembre 2023, et permettent une comparaison des scores de connaissances, attitudes et comportements financiers entre plusieurs pays participants.

Avec un score total de 12,45 sur 20, les Français âgés de 18 ans et plus détiennent une culture financière proche de la moyenne de l'OCDE, en léger progrès depuis 2021 (12,17 sur 20).

La France se classe 14ème sur les 39 pays ayant participé à l'enquête de l'OCDE.

- Le score de connaissances financières est stable depuis 2021 (4,61/7 contre 4,58/7). Il varie fortement selon l'âge, le niveau d'études et la catégorie socioprofessionnelle. Plusieurs mécanismes sont plutôt bien ou mieux maîtrisés (impact de l'inflation sur le pouvoir d'achat, rapport entre risque et rendement). En revanche, les Français maitrisent insuffisamment le mécanisme des taux d'intérêt simples ou composés et l'impact de l'inflation sur l'épargne. Au total, 56% des Français possèdent une connaissance financière de base (donnant a minima 5 bonnes réponses sur 7) à comparer à 58% pour les pays de l'OCDE.

- Le score d'attitudes (relation à l'argent), plutôt homogène parmi les Français, s'améliore (2,35/4, soit +0,13 point depuis 2021). Les Français ont un peu moins tendance à vivre au jour le jour, sans préoccupations pour le lendemain. Toutefois, cette attitude est encore marquée par une vision de court terme : ils se déclarent plus enclins que les autres à dépenser leur argent plutôt qu'à épargner pour l'avenir.

- Le score de comportement (face aux situations pratiques) est également en progression (5,49/9, soit +0,12 point depuis 2021). Les Français adoptent davantage de comportements financièrement avisés : 76% d'entre eux surveillent leur situation financière et 65% déclarent faire des achats toujours réfléchis. Cependant, 41% ne cherchent pas à comparer les offres ou à demander conseil, et seuls 45% se fixent des objectifs financiers à long terme en s'efforçant de les atteindre, dont 13% pour préparer leur retraite.

(*) Enquête Banque de France menée par le CSA, décembre 2023.

Crédits à la consommation : Leur part dans l'endettement global est de 40,1% (38,2% en 2022 et 36,3% en 2021).

- Sur l'ensemble des situations concernées, la médiane des crédits à la consommation se situe à €13 800, en hausse de 7% en un an,
- Une proportion élevée du nombre de dossiers inclut au moins un crédit à la consommation : 72,3 % (71,7% en 2022 et 71,5%, en 2021),
- La part des situations comportant au moins un crédit renouvelable passe à 47,2% (46% en 2022 et 45,2% en 2021).

La substitution de prêts personnels aux crédits renouvelables a été fortement encouragée par les pouvoirs publics depuis près de quinze ans, notamment par les lois Lagarde (2010) et Hamon (2014), et elle est un facteur de limitation du risque de surendettement en raison de leurs spécificités et du différentiel de taux d'intérêt entre les deux formes de crédit. Ainsi, 62% des dossiers contiennent au moins un prêt personnel en 2023 (61% en 2022).

2. Dettes de charges courantes

Les dettes (ou « arriérés ») de charges courantes représentent 14,1% de l'endettement global des ménages surendettés (15% en 2022). Leur montant médian est de €3 840, identique à celui de 2022. Elles concernent 76,3% des dossiers de surendettement.

Ces dettes sont constituées :

- De dettes de logement, d'un montant médian de €3 400 par ménage, stable par rapport à 2022. Elles sont présentes dans 49 % des dossiers,
- De dettes fiscales, d'un montant médian de €1 230 par ménage, présentes dans 15% des dossiers,
- De dettes d'énergie et de communication, d'un montant médian de €1 180, présentes dans la moitié des situations. L'évolution des prix de l'énergie n'a pas entrainé de hausse de l'endettement global des ménages ayant déposé un dossier.

Comme le note encore cette année la Banque de France, *« Hors dettes fiscales, la part des arriérés de charges courantes dans l'endettement des ménages surendettés est d'autant plus importante que leur niveau de vie est faible »*. Ainsi, pour les ménages dont les ressources se situent au-dessous du troisième décile, elles représentent la moitié de leur endettement global. Ce constat est d'autant plus prégnant que ce sont ces mêmes ménages qui ont le plus de difficultés à accéder au crédit.

3. Autres dettes

Les autres dettes (Dettes sociales, pénales, amendes, cautions, avocats, huissiers...) représentent 17,5% du montant global des dettes totales, et elles figurent dans 55% des situations. Le montant médian de ces dettes par dossier ressort à €1 980.

[1] Banque de France : Le surendettement des ménages. Enquête typologique 2023. Février 2024.

Depuis une dizaine d'années, le surendettement des particuliers a fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics et du législateur dans le cadre plus général de la lutte contre l'exclusion sociale et pour l'inclusion financière. Sont résumées ci-dessous les dispositions législatives et règlementaires qui ont été mises en place depuis 2021 pour renforcer les activités de lutte contre le surendettement :

- Le juge des contentieux de la protection,
- L'articulation entre la procédure de surendettement et les lois Elan et Pacte,
- L'entrepreneur individuel : Procédures collectives et de surendettement,
- La 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 de l'ancien tribunal d'instance, 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 au fichier national recensant les informations sur les incidents de paiement caractérisés (FICP) liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels.

Les modalités de saisine du juge des contentieux de la protection sont mises à jour des dispositions prévues par un décret du 27 novembre 2020, entrées en vigueur le 1er janvier 2021. La commission de surendettement saisit le juge par une lettre simple, signée de son président. En cas de recours ou de contestation par l'une des parties, le juge est saisi par le biais d'une lettre simple transmise par le secrétariat de la commission. Le juge peut être saisi directement par une partie ou un tiers par voie de requête remise ou adressée au greffe du tribunal judiciaire, qui en informe la commission et l'invite, le cas échéant, à lui transmettre le dossier.

S'agissant de leur compétence territoriale, les juges des contentieux de la protection 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 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,

Quel taux d'endettement maximum des particuliers ?

Normes du HCSF

Depuis janvier 2022, le Haut Conseil de Stabilité Financière (HCSF) impose aux banques accordant des crédits immobiliers de respecter un taux d'endettement maximal des emprunteurs de 35 %, et de fixer à 25 ans la durée maximale d'un prêt immobilier ; cette durée peut être portée à 27 ans pour les crédits destinés à l'acquisition d'un logement neuf et ceux liés à une acquisition dans l'ancien donnant lieu à un programme de travaux dont le montant représente un certain pourcentage du coût total de l'opération.

Les cas de dépassement de la norme de 35% d'endettement sont limités à 20% des dossiers. Au sein de cette marge, 70% des dossiers doivent concerner l'achat d'une résidence principale et 30% des primo-accédants.

Trois mesures techniques visant à assouplir ces normes ont été annoncées par le HCSF en fin d'année 2023 :

- Le seuil de travaux permettant de bénéficier d'un allongement de la durée maximale du prêt à 27 ans est abaissé à 10 % du coût total de l'opération (au lieu de 25 % précédemment) « afin de favoriser les travaux de rénovation énergétique »,
- Les intérêts versés dans le cadre d'un prêt-relais ne seront plus pris en compte dans le calcul du taux d'effort de l'emprunteur dès lors que le montant de ce prêt ne dépasse pas 80 % de la valeur du bien mis en vente,
- La marge de flexibilité de 20 % des dossiers concernés par des taux d'endettement supérieurs à 35% pourra être ponctuellement dépassée durant un trimestre si celle-ci est globalement compensée au cours des 2 trimestres suivants.

Arrêt de la Cour de Cassation*

Un arrêt de la Cour de cassation du 12 juillet 2023 semble aller à l'encontre des normes imposées par le HCSF. Par cet arrêt, elle a validé un taux d'endettement supérieur à 64% pour un particulier qui disposait par ailleurs d'un « reste à vivre » de plus de trois mille euros tout au long de la durée du crédit. Un tel montant de « reste à vivre » préserve en effet les emprunteurs de tout crédit excessif, indépendamment du niveau du taux d'endettement.

Pour la Cour de cassation, cette somme disponible de « reste à vivre » constitue donc le facteur supérieur d'appréciation du risque d'endettement excessif. Le taux d'endettement (ou taux d'effort à l'octroi) n'a qu'une valeur secondaire, au contraire de la norme du HCSF, focalisée sur le taux d'endettement et ignorant le « reste à vivre ».

Il est important de noter que l'arrêt de la Cour de cassation concernait un prêt octroyé en 2008, avant la définition des normes imposées par le HCSF. De plus, le prêt correspondait à un regroupement de crédits, pour lequel les banques n'ont pas d'obligation de mise en garde. La Cour de cassation a néanmoins choisi d'exposer l'analyse complète du taux d'endettement et du « reste à vivre », pour argumenter sa décision.

(*) Cass. Civ. 1ère, 12 juillet 2023, 22-11.321.

- 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,
- Du rétablissement personnel avec liquidation judiciaire.

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

La Circulaire du 17 janvier 2023 relative à la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers détaille l'ensemble de la procédure de traitement des situations de surendettement, en prenant en compte les adaptations de la procédure résultant de deux textes législatifs importants 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 à cette articulation 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 qui est entrepreneur individuel 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 professionnel 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 cessation 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. L'entrepreneur individuel peut désormais décider s'il souhaite ou non bénéficier d'une telle procédure, le but étant de limiter le nombre de liquidations judiciaires.

III. Entrepreneurs individuels : Procédures collectives et de surendettement.

La loi du 14 février 2022 et le Décret du 14 juin 2022 ont réformé le statut de l'entrepreneur individuel en prévoyant la scission de plein droit de son patrimoine entre ses biens personnels et professionnels. Ils ont corrélativement modifié l'articulation des procédures de traitement de l'insolvabilité qui sont ouvertes :
- Aux entreprises : Procédures collectives de sauvegarde, de redressement, de liquidation judiciaire, ou de rétablissement professionnel (prévues au livre VI du Code de commerce),
- Aux particuliers : Procédures de surendettement (prévues au livre VII du Code de la consommation).

Un entrepreneur individuel peut ainsi faire désormais l'objet, selon le cas :
- D'une procédure collective limitée à son seul patrimoine professionnel ou englobant son patrimoine personnel,
- D'une procédure collective et d'une procédure de surendettement,
- D'une procédure de surendettement.

Seule la qualité du débiteur doit être prise en compte comme critère de répartition. Ceux qui font partie de la liste de l'article L 620-2 du code de commerce (commerçants, artisans, agriculteurs, professions libérales, sociétés) relèvent des procédures collectives, et les autres dont les gérants de SARL relèvent des procédures de surendettement.
Un dirigeant de société pourra donc désormais obtenir l'ouverture d'une procédure de surendettement pour des dettes professionnelles que la procédure collective appliquée à sa société ne lui a pas permis d'apurer ou d'effacer en raison de leur caractère personnel.

Toute demande visant un entrepreneur individuel et tendant à l'ouverture d'une procédure collective ou de surendettement doit être portée devant le tribunal compétent pour connaître des procédures collectives : Tribunal de commerce si l'activité de l'entrepreneur est commerciale ou artisanale, ou tribunal judiciaire dans les autres cas.

A. Demande d'ouverture d'une procédure collective ou de surendettement.

La demande doit être présentée dans les mêmes conditions qu'une demande d'ouverture d'une procédure collective. Toutefois, le contenu de la demande, lorsqu'elle émane de l'entrepreneur, est adapté :

- La situation de trésorerie, l'état chiffré des créances et des dettes, l'état actif et passif des sûretés ainsi que celui des engagements hors bilan et l'inventaire sommaire des biens du débiteur doivent être présentés en distinguant les biens, droits ou obligations relevant du patrimoine professionnel, et ceux relevant du patrimoine personnel.
- Doivent également figurer dans la demande les actes par lesquels l'entrepreneur a renoncé, à l'égard d'un créancier, à la protection de son patrimoine personnel, avec indication du nom du créancier concerné et du montant de l'engagement.
- Doivent être ajoutées les informations et les pièces exigées en matière de surendettement : Indication de sa situation familiale, des procédures d'exécution en cours, y compris mesure d'expulsion de son logement, cessions de rémunérations consenties aux créanciers...

L'entrepreneur peut solliciter dans sa demande d'ouverture le bénéfice des mesures de traitement de sa situation de surendettement. La procédure de surendettement ne peut pas être ouverte sans l'accord de l'entrepreneur ; s'il n'a pas fait de demande en ce sens, son accord peut toutefois être recueilli lors de l'audience au cours de laquelle le tribunal examine la demande d'ouverture de la procédure collective.

Les dettes professionnelles du débiteur sont désormais prises en compte dès la phase d'étude de la recevabilité de sa demande, alors qu'antérieurement ces dettes n'étaient susceptibles d'être appréciées qu'au moment de la mise en œuvre des mesures de traitement de son surendettement.

B. Suites de la demande d'ouverture.

Le Décret du 14 juin 2022 apporte plusieurs précisions d'ordre procédural. Ainsi, c'est dans un même jugement que le tribunal apprécie si l'entrepreneur relève, alternativement ou cumulativement, d'une procédure collective et d'une procédure de surendettement.

En cas d'application cumulative des deux procédures (les patrimoines personnels et professionnels de l'entrepreneur étant demeurés distincts), le jugement est notifié à l'entrepreneur et aux créanciers dont il a signalé l'existence. Dans cette même hypothèse, ainsi que dans celle où l'entrepreneur n'est éligible qu'à une procédure de surendettement (le tribunal renvoyant alors le dossier à la Commission de surendettement), le jugement du tribunal est susceptible d'appel par les parties dans les 10 jours de sa notification. Un créancier non partie au jugement peut contester la séparation des patrimoines de l'entrepreneur dans un délai de 10 jours à compter de la notification qui lui a été faite, ou à compter de la publication du jugement au Bulletin officiel des annonces civiles et commerciales (Bodacc).

IV. 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 précoce et de traitement 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.

La 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.

Caducité d'un plan de surendettement et droit de poursuite du créancier

Condamné à rembourser une certaine somme relative à une offre préalable de crédit, un particulier avait bénéficié d'un plan de surendettement, qui l'engageait à verser 120 mensualités avec un effacement du solde de la dette à l'issue de l'exécution de ces mesures. Celles-ci étaient soumises à une clause de caducité en cas d'inexécution.

Après une première demande de saisie des rémunérations du particulier, la société bénéficiaire des remboursements, finalement non honorés, lui a fait délivrer une mise en demeure afin de se prévaloir de la caducité des mesures recommandées. Le particulier n'ayant pas comparu en appel, la Cour a ordonné la saisie de ses rémunérations pour un montant supérieur.

Un pourvoi a été formé à l'encontre de cette décision par le bénéficiaire du plan de surendettement, mais dans son arrêt*, la Cour de cassation ne fait pour autant pas droit à sa demande, et juge qu'au visa des dispositions du Code de la consommation régissant les procédures de surendettement des particuliers, les créanciers ne peuvent exercer des procédures d'exécution à l'encontre des biens du débiteur pendant la durée d'exécution de ces mesures, mais que « lorsque par l'effet d'une inexécution, le plan devient de plein droit caduc en application d'une clause de caducité, le créancier recouvre son droit de poursuite individuel à la suite d'une mise en demeure infructueuse, fut-elle délivrée au débiteur après le terme du plan ».

Cette décision de la Cour de cassation confirme que la caducité d'un plan de rééchelonnement en cas d'inexécution par le débiteur peut être invoquée par le créancier à condition qu'une mise en demeure ait été délivrée, même après le terme du plan. Ainsi, le créancier peut recouvrer son droit de poursuite individuel et engager des procédures d'exécution contre les biens du débiteur.

(*) Cass. Civ. 2ème, 13 avril 2023, n° 21-18.121.

C. L'observatoire de l'inclusion bancaire (OIB).
Créé par la loi bancaire du 26 juillet 2013 et le Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (21 Janvier 2013), cet observatoire a pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations financièrement fragiles.
L'OIB est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires et à leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire. Il est également chargé de définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire. Il publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions.

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.

Quelques chiffres...

20ème	20ème année de lutte contre le surendettement en Île-de-France
9/65	9 salariés et 65 bénévoles
80	80 sites d'accueil en Île-de-France
60	60 conventions de partenariat avec des collectivités territoriales
5	5 Points Conseil Budget (PCB) labellisés en Île-de-France
1	1 PCB labellisé pour participer à l'expérimentation « Aide Budget » à Paris *
10 000	Plus de 10 000 entretiens d'accompagnement
6 200	Plus de 6 200 usagers accompagnés
500	Plus de 500 participations à des programmes d'éducation budgétaire et bancaire
=	Résultats financiers équilibrés
98 %	98% des ressources directement employées à des actions d'intérêt général

(*) Voir description du dispositif « Aide budget » page 14.

Introduction

Les activités d'accompagnement des personnes surendettées en 2023 doivent être analysées au regard de deux considérations importantes :

1. Inflation et autres données économiques

Selon l'Insee, la hausse des prix à la consommation en France a atteint 4,9% en moyenne annuelle sur l'ensemble de 2023. Elle a donc marqué un léger ralentissement par rapport à 2022 (+5,2%, niveau le plus élevé depuis 1991), après 1,6% en 2021 et 0,5% en 2020.

Les prix des produits alimentaires, qui ont un poids de 16% dans la composition de l'indice des prix à la consommation, ont augmenté de 11,8 % en moyenne au cours de l'année (6,8% en 2022). Les prix de l'énergie ont augmenté de 5,6%, après 23,1% en 2022, marquant un très net ralentissement dû principalement à un «repli partiel» des produits pétroliers. Les prix des produits manufacturés ont augmenté de 3,5% après 3% en 2022. Tirés par les hausses salariales, les prix des services, qui représentent environ la moitié du panier de consommation des ménages, sont devenus le principal contributeur de la hausse des prix, sans toutefois provoquer d'emballement de la boucle prix-salaire.
Les loyers ont augmenté de 3,5 % en 2023, contre 2,4% en 2022 ; la hausse a été contenue au regard de l'inflation en raison du plafonnement de l'indice de référence des loyers qui sert de base pour la révision des loyers, et de l'effet de la loi sur le pouvoir d'achat du 16 août 2022 qui a limité la progression autorisée d'un loyer à 3,5 %.

La tendance inflationniste est donc globalement orientée au ralentissement. La Banque de France souligne l'efficacité, pour ramener la progression des prix autour de 2%, des hausses des taux directeurs opérées par la Banque centrale européenne (BCE) à plusieurs reprises depuis l'été 2022 et jusqu'à l'automne 2023. Les risques d'un contexte géopolitique international très incertain constitue toutefois le véritable angle mort de toutes prévisions d'inflation, notamment des prix de l'énergie.

Après un premier semestre 2023 dynamique, le Produit Intérieur Brut (PIB) en volume a connu un léger repli au deuxième semestre pour atteindre une croissance de +0,9% sur l'ensemble de l'année, contre 2,5% en 2022, 6,4 % en 2021 et -7,5% en 2020. Cette croissance annuelle provient surtout de la forte hausse acquise au deuxième trimestre 2023, l'activité ayant été stable sur le reste de l'année. Principale composante de l'activité, la consommation des ménages a peu progressé (+0,7 % contre 2,1% en 2022), particulièrement affectée par les achats de produits alimentaires (-4,7% après -3,6% en 2022).

Le taux de chômage a atteint 7,3% à la fin de 2023, un niveau légèrement en-dessous de son niveau pré-Covid (8,1% au quatrième trimestre de 2019).
Nota : Le décret n° 2023-33 du 26 janvier 2023 relatif au régime d'assurance chômage a introduit une modulation de la durée d'indemnisation en fonction de la situation du marché du travail. Depuis le 1er février 2023, la durée d'indemnisation des demandeurs d'emploi est réduite de 25 % par rapport aux règles applicables antérieurement, tout en restant toujours supérieure à 6 mois. A l'expiration de son droit, le demandeur d'emploi peut bénéficier d'un complément de fin de droit prolongeant sa durée d'indemnisation en cas de dégradation de l'état du marché du travail, c'est-à-dire, par convention, lorsque le taux de chômage dépasse 9 %, ou en cas de dégradation rapide de la situation du marché du travail.

Les salaires réels (salaires nominaux déflatés par l'inflation) ont faiblement augmenté en 2023 (+0,6%), limitant à peine les effets négatifs des pertes d'emplois sur la masse salariale. Alors que les revenus du travail et les prestations sociales ont contribué en 2023 pour environ deux tiers aux Revenus Disponibles Bruts, ces deux composantes expliquent plus de 90 % de leur hausse par rapport à 2022. Ces données moyennes ne traduisent toutefois pas la très grande disparité de situations individuelles des ménages, particulièrement amplifiée par la fin des dispositifs de soutien au pouvoir d'achat tels que primes exceptionnelles de rentrée, revalorisations des prestations sociales, primes sur le partage de la valeur, remises carburant, bouclier énergétique...

2. Endettement des ménages

Selon les données les plus récentes de la Banque de France (Webstat – Janvier 2024), les encours des crédits distribués aux particuliers résidents ont atteint le niveau record de €1 527 milliards à la fin de 2023, en croissance de 1,0% sur un an. Les encours des crédits à la consommation ont progressé de 2,0% pour atteindre le niveau record de €206 milliards. Les encours des seuls crédits renouvelables ont progressé de 8% et retrouvé le niveau le plus élevé depuis la fin de 2014 (€21 milliards).

Dans un environnement inflationniste, les fortes hausses des taux de crédits ont pourtant affecté la capacité des ménages à s'endetter sans risque. Ce phénomène, exacerbé en 2023 par les augmentations successives du taux de l'usure, a conduit les banques à être moins réticentes à accepter de nouveaux crédits, tant à l'habitat qu'à la consommation, mais à des taux d'intérêts plus élevés qui entrainent une augmentation du coût des crédits pour les emprunteurs, particulièrement les plus précaires.

Globalement, le nombre de dossiers déposés auprès de la Banque de France a augmenté de 8% par rapport à 2022. Cette tendance à la hausse est un phénomène nouveau puisqu'une baisse avait été constatée chaque année depuis 2014. Elle confirme nos analyses formulées depuis plusieurs années selon lesquelles le fort niveau d'endettement des ménages risque de provoquer un accroissement sensible des situations de surendettement en cas de remontées des taux d'intérêt et d'inflation, surtout pour les familles les plus précaires ne disposant d'aucune épargne de précaution.

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 une consultation de notre site internet (www.cresus-iledefrance.org). L'objectif des accompagnements individualisés 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
- Préparation d'un dossier de médiation bancaire
- 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.

II. Niveaux d'activité

En 2023, l'association a conduit un total d'environ 9 800 entretiens individuels d'accompagnement au bénéfice de 6 100 personnes en situation de mal-endettement ou de surendettement. Ces entretiens se sont tenus sur 80 sites distincts, et ils peuvent être décomposés comme suit :

	Entretiens		Usagers	
	Nombre	% / 2022	Nombre	% / 2022
Paris	4516	3,9 %	2824	1,1 %
Autres départements	5297	6,3 %	3278	11,9 %
Total Île-de-France	**9813**	5,2 %	**6102**	6 %

Comparées à celles de 2022, ces données reflètent une progression significative de nos activités puisque le nombre d'entretiens a augmenté de 5,2% et celui des usagers accompagnés de 6,0%. Par rapport à 2019, dernière année « normale » avant la pandémie de la Covid-19, la progression du nombre d'entretiens individuels a été de 30,1%.
Environ 8% des entretiens assurés en 2023 l'ont été par téléphone et/ou courriel, un pourcentage sensiblement plus bas qu'en 2020 (37%) et qui reflète la réouverture progressive des sites au public depuis juin 2020, résultant en une fréquentation de ces sites en progression continuelle, l'accompagnement par téléphone se limitant plutôt aux usagers les moins mobiles et/ou disponibles.

Le nombre moyen d'entretiens conduits par usager sur la seule période des 12 mois de 2023 ressort à 1,6, et se situe au même niveau que 2022. En intégrant pour les usagers concernés le nombre d'entretiens dont ils ont également pu bénéficier vers la fin de 2022 ou au début de 2024, cette moyenne est proche de 1,8.

Lieux d'habitation des usagers reçus :
L'analyse des lieux d'habitation des usagers reçus en 2023 peut être consolidée comme suit :

	2023	2022
Paris	25,9 %	25,6 %
Petite Couronne (92, 93 ; 94)	42,2 %	42,4 %
Grande Couronne (77, 78, 91, 95)	29,3 %	29,4 %
Hors Île-de-France	2,6 %	2,6 %

Cette décomposition est très proche de celle observée au cours des trois années précédentes.

Types d'accompagnements proposés :
Au total, plus des deux tiers des entretiens conduits en 2023 concernaient la préparation ou le suivi d'un dossier de surendettement remis à une Commission départementale de la Banque de France, en légère augmentation par rapport à 2022 :

	2023	2022
Dossier surendettement - Préparation	49,3 %	47,8 %
Dossier surendettement - Suivi	19,5 %	19,1 %
Renseignements, information juridique	30,1 %	31,5 %
Autres	1,1 %	1,5 %

Il est à noter que la rubrique « Renseignements, informations juridiques » concerne très souvent des sujets liés à la procédure de surendettement, de sorte que l'information, la préparation et le suivi de cet important dispositif ont représenté plus 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 (62% des usagers) :

	2023	2022
Travailleurs sociaux	62 %	61 %
Partenaires	23 %	24 %
Internet et autres médias	3 %	4 %
Relations personnelles	7 %	6 %
Autres	5 %	5 %

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 celles de l'ensemble des ménages ayant déposé (fréquemment seuls) un dossier de surendettement auprès de la Banque de France (cf. infra Profil des usagers).

Les associations et autres partenaires ont orienté 23% de nos usagers, notamment en liaison avec le dispositif partenarial des Points conseil budget. Le site Internet de l'association est mentionné dans 3% des cas comme source d'information ayant été à l'origine des premiers contacts avec l'association.

Profil des usagers :

	2023		2022
	Crésus	BDF[1]	Crésus
En activité	40,6 %	43,9 %	40,7 %
Plus de 60 ans	29,2 %	10,2 %	28,2 %
Personnes seules	65,7 %	57,7 %	65,7 %
Familles monoparentales	23,0 %	24,4 %	20,3 %
Femmes	52,4 %	56,1 %	54,0 %
Propriétaires/Accédants	9,8 %	7,8 %	9,0 %
Locataires sociaux	43,0 %	ND	40,8 %

[1] Banque de France, Enquête typologique 2023, données Île-de-France.

Le profil des personnes reçues par notre association est relativement inchangé par rapport à 2022. Il se caractérise globalement par une insécurité 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 :

- Sur le plan professionnel, seuls 40,6% des usagers sont en activité (CDI, CDD, intérimaires ou indépendants). Cette proportion est inférieure à celle mesurée par la Banque de France (43,9%) et stable par rapport à 2022.

- Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 29,2% de nos usagers. Cette proportion est proche de celle de 2022, après avoir progressé depuis plusieurs années. Elle est très supérieure aux données correspondantes de la Banque de France.

- Les personnes isolées (célibataires, divorcés, séparés, veufs) représentent 65,7% du total, une proportion identique à celle de 2022, mais sensiblement supérieure aux mêmes données de la Banque de France (57,7%).

- Les familles monoparentales représentent 23% de nos usagers, soit la même part qu'au niveau national par rapport à l'ensemble des ménages avec enfants. Les femmes y ont la charge des enfants dans 84% des cas.

- Les femmes représentent 52,4% du total des usagers surendettés. Elles restent sensiblement plus exposées que les hommes à la précarité professionnelle et/ou financière.

- La proportion des usagers qui sont propriétaires (ou qui accèdent à la propriété) reste faible (9,8%), notamment pour les résidents de Paris. A l'inverse, la proportion des usagers locataires sociaux représente 4 foyers sur 10. 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 :

	2023	2022
Revenu mensuel par foyer - Médiane	1 500 €	1 442 €
Revenu mensuel par foyer - Moyenne	1 572 €	1 484 €
Endettement par foyer - Médiane	17 600 €	17 350 €
Endettement par foyer - Moyenne	43 425 €	42 247 €

- En 2023, les usagers de Crésus Île-de-France avaient un revenu mensuel médian de €1 500, en progression de 4% par rapport à 2022. Environ 5% d'entre eux avaient un revenu mensuel supérieur à €3 000, de sorte que le revenu moyen était de €1 572, en hausse de 5,9% par rapport à 2022.

- Leur niveau d'endettement médian était de €17 600 par foyer, en légère augmentation par rapport à 2022. Près de 5% des foyers avaient un endettement supérieur à €60 000, de sorte que le niveau d'endettement moyen par foyer était de €43 425 (+2,8%).

Nos activités d'Education Budgétaire et Bancaire 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, elle 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. Le socle d'informations collectives proposé par les PCB porte 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 nous 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 2023, notre activité s'est encore orientée principalement vers deux axes principaux :

1. L'accompagnement de personnes en surendettement et à ressources limitées, pour les aider à mieux gérer leur budget. Ces personnes représentaient environ un quart 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. L'accompagnement d'usagers qui, sans être en situation de surendettement, rencontrent de grandes difficultés, surtout en période de forte inflation, à gérer leur budget, tant les charges courantes que le remboursement de 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 75% des participants.

Qu'ils soient tenus au siège social ou sur les sites de nos partenaires, 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. Ces ateliers sont organisés par modules, variant d'une à trois séances d'une demi-journée chacune. Nous intervenons également auprès de travailleurs sociaux afin de compléter leur formation sur le surendettement et l'initiation au budget.

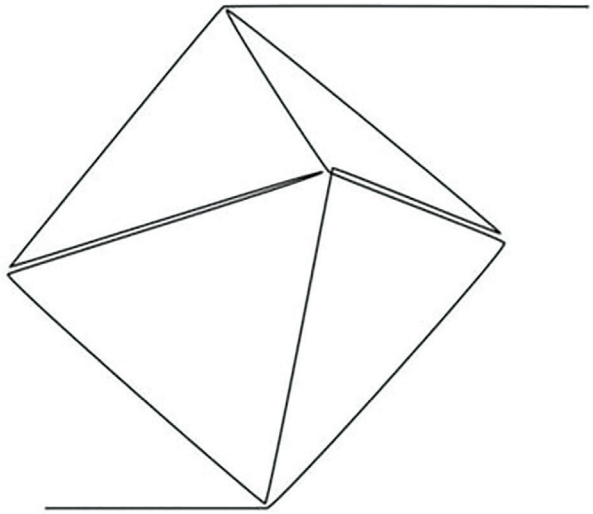
Participations
En 2023, 88 sessions ont été conduites au siège social de l'association ou sur les sites de nos partenaires, et 517 personnes y ont participé. Près de 80% des sessions se sont tenues en présentiel. Les participants y ont exprimé un intérêt tout particulier pour les problématiques directement liées à l'inflation et à ses conséquences directes sur la gestion de leur budget.

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, divorce...).
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 sa nouvelle situation financière et se conformer sur la durée à un ensemble d'engagements nouveaux. 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.

Les Points conseil budget (PCB)
Les cinq Points conseil budget animés par notre association nous ont conduits depuis 2020 à élargir sensiblement nos actions d'accompagnement budgétaire individuel en intervenant généralement plus en amont et/ou auprès de publics élargis et plus variés, en concordance avec le Cahier des charges des Appels à Manifestations d'intérêt « PCB ».



Depuis 2023, et alors que le surendettement concerne un nombre croissant de ménages, un nouveau dispositif de prévention et d'accompagnement, baptisé « Aide-Budget », confié à 60 Points conseil budget déjà labelisés, est expérimenté dans 11 départements dans la perspective d'un possible déploiement sur l'ensemble du territoire.
Ce dispositif doit permettre de détecter encore plus en amont les difficultés financières (impayés par exemple) grâce à une coopération entre les bailleurs sociaux et les fournisseurs d'énergie. L'objectif est de proposer alors très tôt une solution d'accompagnement budgétaire individuel, lancée automatiquement avec l'aide des Points conseil budget. Le Point conseil budget porté par Crésus Île-de-France à Paris participe à cette expérimentation.

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 ».

Leur taux reste défini par la banque prêteuse et il se situe généralement autour de 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.

Les nouvelles mesures apportées par le décret du 4 février 2022[1] renforcent l'attractivité du microcrédit personnel en tant que dispositif de lutte contre l'exclusion bancaire et favorisant l'inclusion professionnelle :
- Augmentation du plafond des micro crédits personnels de 5 000 à 8 000 euros.
- Augmentation des délais de remboursement de 5 ans à 7 ans.

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 2023, notre association a ainsi accompagné 192 demandeurs d'un microcrédit personnel.

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 malendettement. 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 [2] a montré toutefois que la production actuelle de microcrédit est nettement inférieure aux besoins réels. Ce phénomène n'a pas changé depuis. 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] Décret n° 2022-124 du 4 février 2022 relatif aux prêts accordés à des personnes physiques pour le financement de projets d'insertion.
[2] Etude commanditée par la Caisse des dépôts et le Crédit Municipal de Paris, 2017.

L'Assemblée Générale
Réunie en présentiel le 12 juin 2023, 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 2022, ainsi que le Budget 2023.

Elle a donné quitus aux membres du Conseil d'administration pour l'exécution de leur mission au titre de l'exercice 2022, et décharge de sa mission au Commissaire aux comptes pour ce même exercice. Elle a renouvelé le mandat de quatre administrateurs, et approuvé la nomination d'un nouveau.

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 de président 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 12 juin 2023, les 14 administrateurs de l'association sont :

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

Le Conseil d'administration s'est réuni quatre fois au cours de l'année 2023.

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 20 juin 2023, il est composé de :

Denis Barbet-Massin, Membre
François Debien, Vice-président
Didier Gilbert, Trésorier
Chantal Gouby, Membre
Jean-Paul Lerner, Président
Régine Monfront, Secrétaire générale
Marie-Thérèse Raulois, Membre

Le Bureau s'est réuni six fois au cours de l'année 2023.

Commissariat aux comptes
L'Assemblée générale du 19 mai 2022 a renouvelé le mandat du Commissaire aux comptes titulaire pour une durée de six exercices. Elle a également nommé un Commissaire aux comptes suppléant pour la même durée.

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 2022, ils étaient au nombre de neuf : Directeur du développement, sept 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 plus de 60 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. En 2023, 68 candidats bénévoles ont postulé, 27 ont eu au moins un entretien, et 9 ont été retenus.

- 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 texte de la Charte page 30).

Projet associatif
L'Assemblée générale de notre association a approuvé en 2018 un nouveau Projet associatif qui définit et explicite la raison d'être, les missions et les valeurs de Crésus Île-de-France. Nos activités sont conduites en totale cohérence avec ce Projet (Voir pages 7 à 9).

Contrat d'engagement républicain
Depuis 2022, les associations et fondations sollicitant une subvention publique ou un agrément de l'État doivent signer un Contrat d'engagement républicain par lequel elles s'engagent à :
- Respecter les principes de liberté, d'égalité, de fraternité et de dignité de la personne humaine, ainsi que les symboles de la République ;

- Ne pas remettre en cause la laïcité au sein de la République ;
- S'abstenir de toute action portant atteinte à l'ordre public.

Ce Contrat d'engagement républicain a été signé par Crésus Île-de-France le 11 février 2022.

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. Cette Charte 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.

Nouveau siège social

Dans un contexte où les missions d'accompagnement de l'association sont appelées à se développer durablement, le siège social de l'association a été transféré en janvier 2023 au 2 Villa de Lourcine, dans le quatorzième arrondissement de Paris, dans des locaux plus grands et mieux configurés, afin d'améliorer les conditions d'accueil de nos usagers et les conditions de travail des salariés et des bénévoles qui y conduisent leurs activités. Une convention de sous-location a été signée avec la Fédération Française des Associations Crésus pour une durée de neuf années.

La configuration et les aménagements des locaux ont été déclarés conformes à l'article R.111-19-33 du code de la construction et de l'habitation relatif aux établissements recevant du public (ERP, catégorie 5).

« 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.

Charte du Bénévole

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.**

Quelques exemples de témoignages d'usagers de notre association

Isabel

L'association CRESUS, mon PHARE…
Mettez bout à bout :
le P de Professionnalisme,
le H d'Humanité,
le A d'Amabilité,
le R de Rigueur,
le E de l'Espoir,
et vous découvrez le mot PHARE.

Ces qualificatifs s'appliquent à l'ensemble des interlocuteurs que j'ai rencontrés à l'Association Crésus lorsqu'il y a quelques mois, j'ai été confrontée à la mise en place d'un dossier de surendettement. Oui, Crésus, c'est ce phare qui m'a guidée tout au long de mes démarches et qui m'a aidée dans le montage du plan de surendettement, domaine pour moi totalement inconnu.

A la suite du décès brutal de mon mari, je dois faire face seule à de grosses difficultés, loyer, crédits, «accidents de la vie», dettes que ma seule retraite ne permet pas de rembourser. Ce sont les conseils avisés de ma banque et de mon conseiller fiscal qui me conduisent à mettre en place un dossier de surendettement avec la Banque de France. C'est ainsi que je rencontre l'association Crésus et qu'un plan d'apurement sur 5 ans a été mis en place.

N'oubliez pas qu'au bout du tunnel, il y a toujours une lumière qui brille, et c'est mon phare, l'association Crésus, qui m'a aidée à sortir des ténèbres. Je la remercie, ainsi que tous ses membres.

Yanis

Après une longue incarcération…
Je me suis retrouvé une fois dehors avec d'énormes soucis de dettes, l'expulsion de mon logement … J'étais dans la m…. , quoi.
J'ai fait la connaissance de Crésus et j'avoue que j'ai rencontré des personnes admirables, dévouées, des professionnels prêts à m'aider pour me remettre de cette galère et de la dépression. En s'occupant bénévolement de tous les documents à remplir afin de ne plus être harcelé par les huissiers et autres créanciers.
Si vous lisez ce message et que vous avez ce genre de soucis, contactez vite cet organisme, vous ne serez pas déçu.

Yannick

Je vous écris pour vous remercier pour l'aide que vous m'avez apporté concernant mon dossier de surendettement.
J'ai demandé une aide juridictionnelle qui a été acceptée et j'ai été représenté par une avocate.
Le verdict a été prononcé le 28 Avril et le juge a prononcé l'effacement total de mes dettes. Les huissiers ont arrêté de me harceler à partir du moment où je leur ai annoncé que j'étais représenté par un avocat et mon avocate m'a dit qu'ils n'étaient pas présents le jour du jugement.

Donc encore merci Crésus pour vos conseils et tout ce que vous avez fait pour moi.

Mégane

Aujourd'hui, j'ai remboursé toutes mes dettes et je mets de l'argent de côté pour m'acheter un petit appartement. L'année dernière, à la même époque, j'avais vingt mille euros de dettes. Mon rétablissement financier a duré un an, et j'ai profité d'un accompagnement budgétaire individualisé avec Crésus. Pendant cette période, je me suis donnée un budget très serré pour tout mon quotidien. Et j'ai pris une décision radicale : j'ai mis mon appartement en sous-location, et j'ai été hébergée par de la famille, ce qui m'a aidé à rembourser au plus vite ce que je devais.

Aujourd'hui, je suis rentrée chez moi et je me sens changée. J'ai un peu plus la tête sur les épaules, c'est comme si une part d'insouciance était tombée. Je rêve de choses qui sont à ma hauteur, mais au moins, je me dis que je peux construire. Je me suis fait trop peur. Je sais que je ne suis plus la même personne, et que je ne pourrai plus jamais revenir en arrière.

Répertoire des sites de permanences Cresus Ile-de-France (Décembre 2023)

PARIS (75)

2ème arr.
Service social de Proximité
8 rue de la banque
75002 Paris

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

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.
Crésus Île-de-France
Siège social / Point conseil budget
16/24 rue Cabanis
75014 Paris
01 46 06 62 27

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

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

Répertoire des sites de permanences Cresus Ile-de-France (Décembre 2023)

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

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

ESSONNE (91)

Arpajon
MSAP – France Services
4, rue du docteur Verdié
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

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

Les Ulis
Maison de la justice et du droit
Rue des bergères
91940 Les Ulis
01 64 86 14 05

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

Point conseil budget – Essonne
Point d'Accès au Droit – Ferme Neuve
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

Clichy
Point justice de Clichy
92 rue Martre
92110 Clichy
01 47 15 32 05

Colombes
Point justice de Colombes
1, rue Jules Michelet
92700 Colombes
01 42 42 86 76

Colombes
Maison du Droit de Colombes
6 Boulevard Edgard Quinet
92700 Colombes
01 47 60 41 33

Courbevoie
Point justice de Courbevoie
39 rue Victor Hugo
92400 Courbevoie
01 71 05 74 44

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

Le Plessis-Robinson
Centre social « Maison des Part'âges »
8ter avenue Léon Blum
92350 Le Plessis-Robinson
01 46 01 51 74

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

Point conseil budget – Hauts-de-Seine
Maison de Justice et du Droit des Blagis
7 impasse Edouard Branly
92220 Bagneux
01 46 64 14 14

Mairie Annexe
8 résidence du Port-Galand
92220 Bagneux - 01 45 47 62 00

Centre social et culturel Jacques Prévert
12 place Claude Debussy
92220 Bagneux - 01 46 56 12 12

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 de Coubron
93390 Clichy-sous-Bois
01 43 51 75 17

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
Mairie
20 rue Claude Pernes
93110 Rosny-sous-Bois
01 49 35 37 00

Saint-Denis
Centre Communal d'Action Sociale
2 place du Caquet
93200 Saint-Denis

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

VAL-DE-MARNE (94)

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

Champigny-sur-Marne
Maison de la Justice et du Droit
15 rue Albert Thomas
94500 Champigny-sur-Marne
01 45 16 18 60

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

Vincennes
CCAS - Espace Pierre-Souweine
70 rue de Fontenay
94300 Vincennes
01 43 98 66 95

Point conseil budget – Val de Marne
Maison de Justice et du Droit du Val de Bièvre
65 rue Jean Jaurès
94800 Villejuif
01 43 90 25 25

VAL-D'OISE (95)

Argenteuil
Maison de la Justice et du Droit
9 rue des Celtes – 95100 Argenteuil
01 34 34 62 30

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

Ermont
Maison de la Justice et du Droit
60 rue de Stalingrad
95120 Ermont
01 30 34 69 61

Persan
Maison de la Justice et du Droit intercommunal
82 avenue Gaston Vermeire
95340 Persan
01 39 37 08 74

Villiers-le-Bel
Centre Communal d'Action Sociale
20 rue de la République
95400 Villiers-le-Bel
01 34 29 29 40

CRÉSUS
ÎLE-DE-FRANCE
Riches de notre solidarité

NOUS CONTACTER : 2 Villa de Lourcine -75014 Paris - 01 46 06 62 27
cresus@cresus-iledefrance.org

www.cresus-iledefrance.org