

DÉCEMBRE 2014

ÉTUDE DES PARCOURS MENANT AU SURENDETTEMENT

ÉTUDE DE LA BANQUE DE FRANCE

**Direction générale des Activités fiduciaires et de Place
Direction des Particuliers**

Service des Études et Projets

Rapporteur : Béatrice Raoult-Textier

SOMMAIRE

ÉTUDE

1 Contexte et objet de l'étude	5
1 1 Une contribution aux politiques publiques de prévention et de traitement du surendettement	5
1 2 Une analyse en amont des dépôts de dossiers auprès des commissions de surendettement complétant ainsi les études typologiques de la Banque de France	5
2 Une méthodologie fondée sur la réalisation d'entretiens qualitatifs et quantitatifs	6
2 1 Des enquêtes auprès de personnes surendettées et d'un échantillon témoin	6
2 2 Le recueil des regards portés par des représentants de créanciers et du secteur social et associatif	7
3 Élaboration d'une typologie de parcours menant au surendettement	7
3 1 Une vue d'ensemble des parcours qui confirme le caractère mixte du surendettement résultant d'une convergence de facteurs internes et de chocs externes dans un grand nombre de situations	7
3 2 Une segmentation qui fait émerger principalement cinq profils	7
4 Identification d'une combinaison de facteurs fragilisants pouvant mener au surendettement	8
4 1 Une moindre implication dans la gestion du budget du foyer et généralement une absence d'épargne de précaution	8
4 2 Un endettement progressif et un usage inadapté du crédit	9
4 3 Des tentatives de réaction insuffisantes, pouvant être accompagnées d'un repli sur soi	10
5 Principaux enseignements et pistes de prévention	11
5 1 Principaux enseignements	11
5 2 Pistes de prévention	11

ANNEXES

Annexe 1 Composition du comité de pilotage	13
Annexe 2 Synthèse de l'enquête typologique sur le surendettement des ménages publiée le 8 décembre 2014 par la Banque de France	15
Annexe 3 Résultats détaillés de l'enquête menée par IPSOS	17
Annexe 4 Liste des représentants des créanciers bancaires, non bancaires et du secteur social et associatif sollicités dans le cadre d'entretiens qualitatifs	67

Étude

1 | Contexte et objet de l'étude

1|1 Une contribution aux politiques publiques de prévention et de traitement du surendettement

Le traitement des phénomènes de surendettement constitue une préoccupation majeure des pouvoirs publics et de la Banque de France qui assure le secrétariat des commissions de surendettement instituées par la loi Neiertz, il y a vingt-cinq ans. Malgré les interventions successives du législateur, le nombre de dossiers de surendettement déposés auprès des commissions du surendettement demeure élevé ; ces dernières ont ainsi enregistré en moyenne 223 700 dossiers par an au cours des cinq dernières années.

Dans un tel contexte, le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté lors du Comité interministériel de lutte contre les exclusions du 21 janvier 2013 prévoit, dans son volet « Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement », la réalisation d'une étude destinée à mieux connaître les processus menant au surendettement des ménages afin de rendre plus efficace la politique de prévention et de résolution des situations de surendettement. Il est, en effet, apparu nécessaire d'améliorer la compréhension des causes de ce phénomène, qui s'est inscrit dans le temps, et dont la nature a évolué en dépassant les notions initiales de « surendettement actif » et de « surendettement passif », devenues insuffisantes pour rendre pleinement compte de la complexité de ces situations.

La réalisation de cette étude a été placée le 2 mai 2013 par le ministre de l'Économie et des Finances sous l'égide de la Banque de France, selon un schéma organisationnel reposant sur un comité de pilotage ¹ associant des représentants des pouvoirs publics, de la profession bancaire, et de la sphère sociale et associative, ainsi que le Président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Ce comité s'est réuni à huit reprises de juillet 2013 à novembre 2014, le CCSF, ayant par ailleurs été régulièrement tenu informé de l'avancement des travaux aux étapes clés du processus.

1|2 Une analyse en amont des dépôts de dossiers auprès des commissions de surendettement complétant ainsi les études typologiques de la Banque de France

Cette étude confirme et prolonge le diagnostic établi par les plus récentes enquêtes typologiques annuelles de la Banque de France qui portent sur les caractéristiques des situations observées par les commissions en aval des processus menant au surendettement, en particulier, sur le profil sociodémographique et professionnel, le niveau et la structure des ressources des ménages en situation de surendettement. Ainsi, la dernière enquête typologique publiée le 8 décembre 2014 ² confirme la prépondérance de situations personnelles fragiles (64,4% de personnes seules), l'importance des difficultés par rapport à l'emploi (50,1% de surendettés sans activité professionnelle), le niveau généralement modeste des ressources mensuelles (inférieures au SMIC dans 50,5% des cas) et la part élevée de dossiers dénués de capacités de remboursement (54%). En conséquence, la structure et le niveau d'endettement des ménages surendettés reflètent les difficultés de trésorerie et de solvabilité auxquels ceux-ci sont confrontés. Elles se traduisent par un endettement de nature mixte continuant de combiner principalement des crédits à la consommation et des arriérés de charges courantes, des évolutions étant toutefois observées dans ce domaine, caractérisées notamment par un recul de la part des crédits renouvelables dans l'endettement

¹ La liste des membres du Comité de pilotage figure en annexe 1 au présent rapport

² Réalisée à partir des données extraites des dossiers déclarés recevables par les commissions de surendettement au cours de l'année 2013

global depuis l'entrée en vigueur des dispositions introduites par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. Sur la base des données issues du baromètre trimestriel de la Banque de France ³, l'endettement moyen par dossier s'établit à 39 300 euros.

Se situant en amont de ces diagnostics, l'étude des parcours menant au surendettement porte sur la compréhension de la typologie et de la chronologie d'évènements et/ou de comportements qui, associés à des facteurs de fragilité de situations personnelles et ou professionnelles, peuvent (ou non) évoluer vers une situation de surendettement et conduire au dépôt d'un dossier auprès d'une commission. Elle précise les parcours menant au surendettement, contribue à identifier des facteurs fragilisants et potentiellement prédictifs de situations de surendettement afin de dégager des pistes de prévention.

2| Une méthodologie fondée sur la réalisation d'entretiens qualitatifs et quantitatifs

2|1 Des enquêtes auprès de personnes surendettées et d'un échantillon témoin

L'analyse des parcours menant au surendettement, en amont de la saisine des commissions de surendettement, a impliqué la réalisation d'entretiens auprès d'un échantillon significatif de personnes surendettées et d'une enquête auprès d'un panel témoin de personnes présentant des caractéristiques comparables à maints égards, mais dont la situation n'a pas évolué vers le surendettement. La mise en regard des enseignements issus de ces deux enquêtes contribue à dégager des clés de compréhension de l'évolution ou non de situations vers le dépôt d'un dossier de surendettement.

Les axes directeurs de ces entretiens, dont la réalisation a été confiée à un prestataire, IPSOS, ont principalement consisté à identifier et à qualifier les différents facteurs explicatifs des parcours susceptibles de mener au surendettement dans différents domaines (facteurs de fragilité personnelle, professionnelle, évènements de vie, gestion budgétaire, rapports à la consommation et à l'épargne, recours et usage du crédit...), resituer leur chronologie et leur antériorité à la saisine des commissions de surendettement, identifier les actions éventuellement engagées par les personnes surendettées pour essayer de remédier à leurs difficultés et, enfin, préciser la démarche conduisant les personnes concernées à déposer un dossier de surendettement.

La constitution des grilles d'entretiens a, en outre, été enrichie des enseignements dégagés de l'analyse de courriers de débiteurs accompagnant le dépôt de dossiers de surendettement auprès des commissions. Dans ce cadre, ont été analysées plus de 300 lettres collectées et sélectionnées par le réseau des succursales de la Banque de France en raison de leur pertinence au regard de la compréhension des parcours menant au surendettement.

Ainsi, au terme d'une première phase d'une quarantaine d'entretiens qualitatifs menés en face à face, auprès de profils représentatifs des principales situations de surendettement, 1 000 entretiens de type quantitatif, d'une durée moyenne de 35 minutes chacun, ont été réalisés auprès de personnes surendettées ayant donné, au préalable, leur accord pour être interrogées dans ce cadre. Ces entretiens téléphoniques se sont déroulés du 23 mai au 12 juin 2014.

Dans le prolongement de ces entretiens auprès des surendettés, 500 particuliers présentant des profils sociodémographiques similaires aux surendettés et un profil d'endettement significatif ont été interrogés parmi les panélistes d'IPSOS. Ces interviews *on-line*, d'une durée moyenne de 20 minutes, ont été réalisées du 18 juin au 9 juillet 2014.

3 Baromètre du deuxième trimestre 2014

2|2 Le recueil des regards portés par des représentants de créanciers et du secteur social et associatif

Enfin, des entretiens qualitatifs ont également été menés, en face à face, en juin et juillet 2014, auprès de 25 représentants⁴ des créanciers bancaires, non bancaires et d'acteurs du secteur social et associatif afin de recueillir leurs analyses sur les parcours menant au surendettement (regards portés sur les causes du surendettement, vision des différentes étapes conduisant au déséquilibre, à la détérioration de la situation nécessitant de recourir à la commission de surendettement), ainsi que sur les actions susceptibles d'être mises en œuvre en termes de prévention de ce phénomène.

Cette démarche s'est inscrite dans le prolongement des actions entreprises par le Comité de pilotage dans le cadre notamment d'audition d'acteurs et d'organismes ayant réalisé des études dans ce domaine (présentation de l'étude menée par Crédit Agricole Consumer Finance auprès d'un échantillon de ses clients surendettés, du dispositif mis en place par BNP Paribas Personal Finance de détection précoce et de traitement préventif de situations fragiles, audition des dirigeants de l'Agence nouvelle des solidarités actives et de l'association CRESUS).

3| Élaboration d'une typologie de parcours menant au surendettement

3|1 Une vue d'ensemble des parcours qui confirme le caractère mixte du surendettement résultant d'une convergence de facteurs internes et de chocs externes dans un grand nombre de situations.

Il ressort de l'enquête menée par IPSOS que les difficultés financières des ménages surendettés, le plus souvent de caractère relativement récent (dans les deux tiers des cas survenues dans les deux ans précédant la saisine de la commission), sont fréquemment la conséquence d'une succession de plusieurs événements (en moyenne trois) le plus souvent imprévisibles (perte d'emploi du surendetté ou de son conjoint, divorce ou décès du conjoint, maladie ou accident du surendetté ou d'une personne de son entourage).

Ces situations provoquant généralement une baisse des ressources et/ou une augmentation des charges s'inscrivent dans un double contexte de gestion des dépenses généralement non maîtrisée (trop de dépenses liées aux charges courantes, aux besoins de la vie quotidienne et trop de dépenses imprévues) et de recours accru au crédit pour tenter de faire face aux événements de vie déséquilibrant profondément les budgets.

3|2 Une segmentation qui fait émerger principalement cinq profils

Au-delà de ces caractéristiques générales qui confirment les observations dégagées par ailleurs dans le cadre notamment des enquêtes typologiques réalisées par la Banque de France, la segmentation statistique de ces parcours fait apparaître des spécificités dans les processus de dégradation et de fragilisation des situations financières.

Ainsi cinq types de profils ont été identifiés parmi lesquels quatre se distinguent très nettement.

- Les « **pertes ou dégradations d'emploi** » (23 % de l'échantillon). La perte d'emploi se concrétise par une dégradation de l'équilibre du budget. Ce segment se caractérise par une plus forte représentation de couples mariés, ayant des enfants à charge et vivant dans des agglomérations de moins de 200 000 habitants.

4 La liste des personnes interrogées figure en annexe 4 du présent rapport

Malgré une forte implication dans la gestion de leur budget et des tentatives de rééquilibrage, l'importance du choc entraîne une situation qui se dégrade assez rapidement, principalement à la suite de la perte d'un emploi ou de modifications des caractéristiques de celui-ci.

- Les « **budgets contraints** » (17% de l'échantillon). Ces parcours se caractérisent par des situations de travail précaire ou d'inactivité, des difficultés financières anciennes voire récurrentes, se traduisant alors par une dégradation progressive de la situation financière des personnes concernées, une moindre implication dans la gestion de leurs budgets, qui peut aussi être caractérisée ponctuellement par la réalisation de dépenses non maîtrisées (achats « coup de tête »).
- Les « **recours banalisés au crédit** » (14% de l'échantillon). Correspondant à des situations personnelles et professionnelles généralement plus stabilisées, mais qui amènent toutefois une accumulation des dépenses, entraînant elle-même une accumulation de crédits au fil des étapes de la vie (déménagement, installation en couple...) conjuguée à une insuffisante anticipation des imprévus.
- Le segment lié à « **l'entraide générationnelle** » représente un pourcentage limité de situations (5% de l'échantillon). Il regroupe des parcours caractérisés par une présence plus marquée de personnes âgées de 65 ans et plus, fragilisées par l'aide financière qu'elles ont apportée à un membre de leur famille en recourant au crédit après avoir épuisé leur épargne.
- Parallèlement à ces parcours très nettement identifiés, un cinquième profil lié globalement à la « **conjonction d'événements de vie conséquents** », représentant 41% de l'échantillon, concerne des parcours plus confus et moins caractérisables que les précédents. La majorité des personnes concernées ont vécu des événements personnels ou professionnels importants ayant entraîné une diminution de leurs revenus (perte d'emploi, séparation, divorce), des frais additionnels et des dépenses importantes. Face à la dégradation de ces situations, un sous-segment (23%) tend à se distinguer par une gestion budgétaire souvent inadaptée et par la recherche plus marquée d'aides externes, tandis qu'un autre sous-segment (18%) tend à se caractériser par la mise en œuvre plus marquée de tentatives de rééquilibrage budgétaire pour essayer de faire face à des contraintes financières accrues.

Enfin, dans un contexte caractérisé par une part croissante de l'endettement immobilier dans les situations de surendettement, et bien que la part de ces dossiers reste limitée (11,7% des dossiers recevables sur la base du baromètre du deuxième trimestre 2014 publié par la Banque de France), il ressort de la segmentation ainsi réalisée que l'accession à la propriété n'est pas en soi constitutive d'un parcours spécifique menant au surendettement. Elle peut toutefois présenter un facteur de fragilisation de situation dont la dégradation résulte ensuite d'une conjonction d'événements de vie ou de besoins mal anticipés (77% des primo-accédants déclarent s'être endettés au maximum de leurs capacités de remboursement lors de la souscription d'un crédit immobilier).

4| Identification d'une combinaison de facteurs fragilisants pouvant mener au surendettement

La comparaison des parcours des surendettés avec ceux des personnes constituant l'échantillon miroir, globalement et par segment, permet de dégager une conjonction de facteurs de fragilité dans différents domaines.

4|1 Une moindre implication dans la gestion du budget du foyer et généralement une absence d'épargne de précaution

Globalement et malgré leurs difficultés financières récentes, les personnes issues de l'échantillon miroir semblent mieux protégées du risque de surendettement grâce à une plus grande implication dans la gestion de leur budget. En conséquence, la constitution d'une épargne de précaution semble permettre

à l'échantillon miroir de faire plus facilement face à des difficultés temporaires (52% affirment avoir puisé dans leur épargne pour faire face aux difficultés, cette proportion étant de 22% dans le cas des surendettés ayant un profil avec des caractéristiques comparables).

Cette observation transversale concerne, avec des nuances, la plupart des segments à l'exception toutefois des parcours liés à la perte ou à la dégradation de l'emploi, le choc budgétaire étant là trop important pour être absorbé.

Ainsi, pour illustrer cela, s'agissant du profil des « budgets contraints », 66% de ces surendettés déclarent n'avoir chaque mois aucune idée de l'ensemble de leurs revenus et dépenses, tandis que 28% indiquent avoir déjà profité d'une rentrée d'argent pour faire des achats « plaisir ». Par ailleurs, 27% déclarent avoir fait trop de dépenses « plaisir » (vacances, loisirs, jeux d'argent...) et 13% avoir continué à dépenser pour ce poste malgré leurs difficultés financières.

L'observation de l'échantillon miroir relatif à ce segment fait apparaître une plus forte implication de ces derniers dans la gestion de leurs budgets. Ainsi, 93% déclarent avoir chaque mois une idée du montant de l'ensemble des revenus et dépenses du foyer, et 89% qu'ils consultent une fois par semaine ou plus leur compte bancaire. Dans le même ordre d'idées, 56% déclarent qu'ils mettent de l'argent de côté quand cela est possible et 51% qu'ils utilisent leur épargne pour s'en sortir.

Des enseignements du même ordre peuvent être dégagés de la comparaison des situations des personnes surendettées et de celles composant l'échantillon miroir en ce qui concerne les profils liés au « recours banalisé au crédit » et à « l'entraide générationnelle ».

Ainsi à titre d'illustration, même avec un nombre de dettes relativement élevé (quatre ou plus), les personnes du profil « recours banalisés au crédit » de l'échantillon miroir semblent éprouver des difficultés moins marquées que les surendettés de ce même profil dans la gestion de leurs budgets ; 67% d'entre eux déclarent avoir une idée précise chaque mois des revenus/dépenses du foyer et 68% déclarent mettre de l'argent de côté dès que possible pour faire face aux imprévus, soit pratiquement deux fois plus que les surendettés du même profil (respectivement 31% et 39%). Effectivement, dans des situations comparables, l'échantillon de personnes surendettées apparaît moins impliqué dans sa gestion budgétaire, 58% déclarant ne pas regarder à la dépense pour fêter une occasion, ou 67% avoir eu affaire à trop d'imprévus. L'ensemble de ces éléments tend à relativiser le caractère déterminant du recours au crédit, et notamment en nombre, comme élément de compréhension d'un parcours de surendettement.

À l'inverse, le segment de personnes surendettées lié à une « perte ou une dégradation d'emploi » semble se caractériser par une gestion budgétaire plus rigoureuse qui n'apparaît pas toutefois suffisante pour absorber l'impact des difficultés rencontrées. Ainsi, 84% déclarent avoir une idée précise chaque mois de l'ensemble des revenus et dépenses, 92% indiquent qu'ils consultaient une fois par semaine ou plus leurs comptes bancaires, 66% qu'ils ont essayé de rééquilibrer leur budget et 82% déclarent avoir réduit leurs dépenses pour la vie quotidienne.

4|2 Un endettement progressif et un usage inadapté du crédit

En règle générale, l'endettement des personnes surendettées se crée de façon progressive au fil des années. Ainsi, parmi les surendettés qui détenaient un ou plusieurs crédits avant de saisir la commission, une large majorité d'entre eux a souscrit son premier crédit, tous types de crédits confondus (immobiliers ou renouvelables ou prêts personnels), il y a plus de quatre ans, soit avant l'entrée en vigueur des mesures d'application de la loi Lagarde.

En outre, la comparaison entre la situation des surendettés et celle de l'échantillon miroir ne fait pas ressortir de différences très marquées en termes d'équipement en crédits. Ainsi, la diversité des crédits détenus par l'échantillon miroir est comparable à celle des surendettés et le nombre moyen de crédits n'est que légèrement inférieur à celui des surendettés (respectivement 3,4 et 4,1).

Les points de différenciation majeurs dans ce domaine portent plutôt sur les modalités de souscription des crédits renouvelables et sur l'utilisation de ceux-ci.

Ainsi, les surendettés semblent souscrire leurs crédits renouvelables moins souvent auprès de leur banque principale (43 % de l'échantillon) que les personnes appartenant à l'échantillon miroir (68 %).

Par ailleurs, l'utilisation faite du crédit renouvelable par les personnes surendettées apparaît plus fréquente et plus large que dans le cas de l'échantillon témoin. Ainsi, 27 % des surendettés utilisent leurs crédits renouvelables tous les mois (cette proportion est de 18 % dans le cas de l'échantillon miroir) et 55 % tous les trois mois (34 % dans le cas de l'échantillon miroir).

En outre, alors que les personnes constituant l'échantillon miroir ont recours au crédit renouvelable principalement (51 %) pour faire face à des besoins imprévus, les surendettés semblent utiliser leurs crédits renouvelables plus fréquemment (63 %) comme un substitut de ressources, pour réaliser des achats lorsque le solde de leur compte en banque est insuffisant, et plus précisément notamment pour financer des courses d'alimentation (66 %), payer des charges courantes (51 %), rembourser un autre crédit (39 %), régler des dépenses d'habillement (28 %).

Dans ce contexte, pour 35 % des surendettés, le montant de leur crédit renouvelable a augmenté depuis sa souscription, 74 % d'entre eux déclarant que cette augmentation a fait suite à une offre de l'organisme de crédit ou de la banque. Toutefois l'enquête ne détaille pas le contexte dans lequel une telle proposition a été réalisée.

Plus généralement, pour tenter de faire face aux événements fragilisant leurs parcours, 61 % des surendettés déclarent avoir eu plus souvent recours aux crédits déjà détenus ou à leurs découverts autorisés, et 36 % indiquent avoir souscrit de nouveaux crédits (crédits renouvelables ou prêts personnels). À cet égard, 52 % des surendettés concernés pensaient pouvoir les rembourser facilement, 41 % difficilement et 6 % ne pas pouvoir les rembourser.

4|3 Des tentatives de réaction insuffisantes, pouvant être accompagnées d'un repli sur soi

Alimentés par une certaine fragilité dans la gestion du budget du ménage, par des difficultés d'anticipation des aléas de la vie quotidienne en l'absence de constitution d'une réelle épargne de précaution, par un recours au crédit pouvant être utilisé comme un substitut de revenus, et aggravés par des événements de vie personnelle ou professionnelle, les processus de surendettement peuvent, en outre, être caractérisés par un certain repli sur soi de nature à retarder leur prise en charge, voire la saisine de la commission.

Face à leur surendettement, les personnes interrogées peuvent avoir tenté, à des degrés divers, de mettre en place des actions de rééquilibrage de leur situation financière qui se sont révélées insuffisantes. Ainsi, 90 % des surendettés ont indiqué avoir réduit au moins une dépense (principalement une dépense pour la vie quotidienne), 88 % avoir tenté de rééquilibrer leur budget ou obtenu des aides et/ou des délais de paiement, et enfin 48 % ont mis en place un réaménagement de leurs crédits (suspension temporaire des remboursements, rééchelonnement de leur dette, rachat de crédit) qui n'a pu leur être utile que dans l'immédiat.

Dans ce contexte, un surendetté sur deux indique avoir été aidé dans ses démarches (principalement par un travailleur social), de même qu'un surendetté sur deux déclare avoir été alerté sur les risques de sa situation, cette alerte émanant alors principalement de sa banque principale ou d'un organisme de crédit.

Enfin, il ressort de l'enquête d'IPSOS que, pour plus d'un surendetté sur deux, le délai séparant la prise de conscience qu'il n'était plus possible de faire face aux difficultés et la saisine de la commission s'est établi entre trois mois et un an, cette décision étant souvent consécutive à l'accumulation d'impayés et de relances plus pressantes.

Qu'elles aient pris cette décision seules (48%) ou conseillées (52%) par un tiers (un travailleur social dans 42% des cas, un proche dans 34% des cas), leur banque ou un organisme de crédit pour 21% des cas), les personnes surendettées ont majoritairement éprouvé des réticences à le faire.

5| Principaux enseignements et pistes de prévention

5|1 Principaux enseignements

Les éléments d'analyse dégagés des enquêtes réalisées auprès des personnes surendettées et de l'échantillon miroir confirment le caractère multicausal du surendettement qui combine tout à la fois, dans des proportions variables selon les profils identifiés, des éléments de fragilité liés aux situations personnelles et professionnelles des personnes concernées, des facteurs comportementaux en matière de gestion des ressources et dépenses du foyer, de recours et d'usage du crédit. À la convergence de problématiques budgétaires, bancaires, sociales et comportementales, les phénomènes de surendettement, de dimensions multifformes, relèvent ainsi d'une pluralité de facteurs dont la coexistence et les interactions fondent le caractère explicatif des différents parcours.

Sans remettre en cause la pertinence d'un cadre d'analyse multicausal des parcours menant au surendettement, l'impact de chocs externes (au nombre de trois en moyenne) liés à des accidents de la vie (perte d'emploi du surendetté ou de son conjoint, divorce ou décès du conjoint, maladie ou accident du surendetté ou d'une personne de son entourage) doit être souligné. En effet, dans un contexte caractérisé par ailleurs par le caractère souvent contraint du budget des ménages surendettés, de tels événements imprévisibles contribuent à précipiter la dégradation de situations initiales fragiles.

Illustrant la complexité des phénomènes de surendettement, ces éléments d'analyse qui s'inscrivent en cohérence avec les observations issues des enquêtes typologiques annuelles de la Banque de France ne doivent pour autant pas occulter la nécessaire prise en compte des facteurs comportementaux dans la compréhension des phénomènes de surendettement ainsi qu'il ressort de la mise en regard des parcours des surendettés avec ceux d'un groupe miroir présentant des caractéristiques proches.

Ainsi, notamment, l'importance de l'éducation budgétaire et des comportements de gestion des ressources et dépenses du ménage qui en découlent constituent, à situations comparables, des facteurs de différenciation marqués entre les personnes surendettées et celles de l'échantillon miroir. Confrontées à des difficultés récentes, ces dernières semblent en effet mieux protégées du surendettement grâce à un comportement budgétaire plus responsable, caractérisé par une plus grande implication dans le suivi de leur budget, par un usage plus adapté du crédit et par la constitution d'une épargne qui leur permet de faire plus facilement face aux difficultés temporaires.

Enfin, parmi les enseignements liés à l'impact des comportements dans la dynamique des parcours menant au surendettement, sans doute convient-il de ne pas écarter le caractère amplificateur du repli sur soi et des risques d'isolement des personnes rencontrant de fortes difficultés financières. Il ressort, en effet, de l'enquête réalisée que si une partie des personnes surendettées tente de réagir pour remédier à l'aggravation de leurs situations, ces tentatives au demeurant souvent trop tardives et généralement insuffisantes ne sont pas exclusives d'un risque d'isolement et de repli sur soi de nature à retarder la prise en charge de ces situations.

5|2 Pistes de prévention

Les enseignements ainsi dégagés de l'étude des parcours menant au surendettement conduisent à identifier des axes de prévention combinant des actions de différentes natures destinées à agir sur les facteurs susceptibles de faire évoluer des situations fragiles vers le surendettement.

Dans ce cadre, alors qu'une implication plus marquée dans la gestion des budgets, associée à un usage mieux maîtrisé du crédit, se détache dans les parcours observés comme étant un facteur de réduction du risque de surendettement, la promotion de l'éducation budgétaire constitue une action structurante de nature à agir dans le long terme sur la prévention des phénomènes de surendettement. Il s'agit ainsi, dans ce domaine, de développer l'éducation budgétaire en général, et notamment à l'école, ainsi qu'à destination des publics fragiles et de leurs accompagnants (travailleurs sociaux...). Ces orientations s'inscrivent dans le sens des axes dégagés par le groupe de travail confié au président du CCSF sur la définition d'une stratégie nationale en matière d'éducation budgétaire.

Outre les actions qui seront engagées notamment dans le cadre de la Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement⁵, il apparaît souhaitable de promouvoir la mise en œuvre de dispositifs opérationnels favorisant un traitement plus précoce des situations difficiles et de renforcer l'information et le conseil à destination des ménages dont la situation budgétaire se dégrade.

De telles actions fondées sur une large coordination des acteurs concernés impliquant le développement de partenariats entre les acteurs publics, les différents types de créanciers impliqués dans les situations de surendettement, ainsi que les acteurs de la sphère sociale et associative, pourraient être entreprises dans le cadre des Points Conseils Budget prévus dans le cadre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale⁶.

Un tel dispositif permettrait, en effet, de favoriser la mise en place précoce d'actions de rééquilibrage budgétaire, de rechercher une meilleure maîtrise des dépenses liées aux charges courantes et de tenter de réduire l'effet d'événements externes, comme la perte d'emploi ou le divorce, de nature à dégrader très fortement des situations budgétaires fragiles.

La mise en œuvre de tels dispositifs impliquerait d'être accompagnée d'actions de communication de nature à bien les faire connaître des publics concernés, de manière générale et plus spécifiquement à des moments clés pour anticiper l'impact d'accidents de la vie comme le chômage ou le divorce (par l'intermédiaire dans ce cadre d'institutions comme Pôle emploi ou les tribunaux aux affaires familiales). De telles actions contribueraient ainsi à lutter contre la tendance à l'isolement et au repli sur soi qui contribue à retarder la prise en charge de ces difficultés.

Enfin, sans constituer une réponse préventive large à la survenance de situations de surendettement, le microcrédit semble pouvoir, compte tenu en particulier de l'accompagnement budgétaire qui le caractérise, constituer un outil de nature à éviter l'évolution de certaines situations financières difficiles vers le surendettement.

⁵ Homologuée le 13 novembre 2014

⁶ Adopté le 21 janvier 2013

Annexe 1 | Composition du comité de pilotage présidé par la Banque de France — Direction des particuliers

Organismes	Représentants
ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES (ASF)	Françoise PALLE-GUILLABERT <i>Délégué général</i>
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (FBF)	Pierre BOCQUET Guillaume SOLER <i>Banque de détail et banque à distance</i>
UFC-QUE CHOISIR	Nicole PEREZ <i>Administratrice, membre de la commission de surendettement des Deux-Sèvres</i>
SECOURS CATHOLIQUE	Alain BERNARD <i>Département Emploi et économie solidaire</i>
COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER (CCSF)	Emmanuel CONSTANS, <i>Président du Comité</i> Daphné SALON-MICHEL, <i>Secrétaire générale du Comité</i>
MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS	Isabelle BUI Magali CESANA Laure BECQUE-CORCOS Salomé DELPECH <i>Direction générale du Trésor, Bureau BANCFIN 4</i>
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ ET DES DROITS DES FEMMES	Clara PAOLONI <i>Direction générale de la Cohésion sociale</i>
BANQUE DE FRANCE	Stéphane TOURTE Jean-Luc VATIN Béatrice RAOULT-TEXIER Abel MEREBIER <i>Direction générale des Activités fiduciaires et de Place</i> <i>Direction des Particuliers</i> Jérôme COFFINET <i>Direction générale des Statistiques</i>

Annexe 2 | Synthèse de l'enquête typologique sur le surendettement des ménages publiée le 8 décembre 2014 par la Banque de France

Enquête typologique sur le surendettement des ménages

Principaux enseignements

L'enquête annuelle de la Banque de France a été réalisée à partir des données extraites des quelque 195 126 dossiers déclarés recevables par les commissions de surendettement du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, et comporte un cadre d'analyse national, régional et départemental. Les enseignements dégagés dans le cadre de cette enquête ne traduisent pas de changement majeur dans la typologie des ménages surendettés qui, malgré quelques infléchissements, reste marquée par la fragilité des situations personnelles et professionnelles.

1. En 2013, la population des ménages surendettés demeure caractérisée par la prédominance de personnes vivant seules – célibataires, séparés, divorcés ou veufs (64,4%) et n'ayant pas de personne à charge (51,4%). Les classes d'âge des 35 à 54 ans sont les plus représentées (53,4%), étant précisé que dans 22,4% des cas, les surendettés sont âgés de plus de 55 ans (et de plus de 65 ans dans 7,7% des cas).

L'analyse de la situation au regard du logement confirme la présence majoritaire de personnes locataires (77,8%), mais on observe toutefois un léger recul par rapport aux années précédentes, de 0,5 point par rapport à 2012 et de 0,8 point par rapport à 2011. Globalement, la part cumulée des propriétaires et des propriétaires accédants se situe en 2013 à 10,2%, en augmentation de 0,7 point par rapport à 2012, et de 0,9 point par rapport à 2011. Cette évolution, qui peut traduire des difficultés accrues de la part des personnes propriétaires ou accédant à la propriété, doit également être rapprochée de l'évolution des pratiques des commissions de surendettement qui, dans le prolongement de l'orientation donnée en la matière par le législateur, apprécie de manière plus large la recevabilité des dossiers dans lesquels un bien immobilier est recensé.

L'analyse des situations au regard de l'emploi fait ressortir que 28,7% des personnes surendettées sont au chômage, 11,7% n'ont pas de profession, et 9,7% se trouvent sans activité (invalidité, congé maladie de longue durée, congé parental). D'un point de vue socioprofessionnel, les employés et les ouvriers sont représentés respectivement à hauteur de 34,8% et 25,1% parmi les personnes surendettées.

2. En 2013, la répartition des dossiers de surendettement par tranche de revenus connaît quelques infléchissements par rapport à l'année précédente. Ainsi, 77,1% des ménages surendettés (77,7% en 2012) ont des ressources mensuelles inférieures ou égales à 2 000 euros, 50,5% (49,2% en 2012) ont des ressources strictement inférieures au SMIC et 12,2% d'entre eux (10,9% en 2012) des ressources inférieures au RSA socle pour deux personnes (5,2%, des ressources inférieures au RSA socle pour une personne).

D'une manière générale, le niveau de ressources des personnes surendettées demeure faible, ce qui affecte les capacités de remboursement, c'est-à-dire les ressources disponibles pour apurer le passif après imputation des sommes nécessaires au paiement du loyer et des charges locatives, à la subsistance du débiteur et à celle de son foyer, ainsi qu'aux différentes charges courantes. Ainsi, plus d'un dossier sur deux (54,0% en 2013, contre 53,4% en 2012) demeure caractérisé par une absence de capacité de remboursement. Globalement, 81,8% des situations de surendettement se caractérisent par des capacités de remboursement modestes ou inexistantes (inférieures à 450 euros).

3. La structure et le niveau d'endettement des ménages surendettés reflètent les difficultés de trésorerie et de solvabilité auxquels ceux-ci sont confrontés. Elles se traduisent par un endettement de nature mixte combinant encore très majoritairement des dettes à la consommation et des arriérés de charges courantes. Dans ce cadre, on note toutefois en 2013 une légère augmentation de la part des dossiers comportant un endettement immobilier consécutif à l'acquisition d'un bien ou à la réalisation de travaux (10,8% en 2013, contre 9,8% en 2012, 8,7% en 2011). Cette évolution est à mettre en relation avec la progression observée de la part des propriétaires et des propriétaires accédant dans les situations de surendettement déclarées recevables par les commissions.

L'encours moyen de ce type de dettes (103 151 euros en 2013) étant par nature supérieur à celui des autres catégories de dettes, on observe également une augmentation de l'encours moyen global par dossier, de 38 064 euros en 2012 à 38 446 euros en 2013.

Hors dettes liées à des crédits immobiliers, l'endettement moyen par dossier de surendettement s'établit à 27 303 euros en 2013, en diminution par rapport à 2012 (28 254 euros).

Des évolutions peuvent également être relevées en ce qui concerne la typologie de l'endettement au titre des crédits à la consommation, dont la part dans l'endettement global recule de 53,8% en 2012 à 50% en 2013, soit une diminution de 3,8 points en un an (de 8,2 points en deux ans). Dans ce contexte, qui demeure caractérisé par la part prépondérante des crédits renouvelables – présents en 2013 dans plus de 73% des dossiers –, on note une diminution de la part dans l'endettement global de ce type de crédits (de 34,6% en 2011 à 31,5% en 2012, puis 27,9% en 2013). L'endettement moyen au titre des crédits à la consommation s'établit à 22 195 euros.

Ces différentes évolutions corroborent, par ailleurs, celles qui sont régulièrement observées dans le baromètre trimestriel du surendettement élaboré par la Banque de France. Ainsi, les données issues du baromètre du 2^e trimestre 2014 confirment la progression de la part des passifs immobiliers qui concernent à cette date 11,7% des dossiers pour un encours moyen de 105 400 euros, ainsi que la diminution de l'endettement moyen au titre des crédits à la consommation (21 200 euros au 2^e trimestre 2014).

Annexe 3 | Résultats détaillés de l'enquête menée par IPSOS

Ipsos MarketQuest
The Markets and Brand Specialists



ENQUETE RELATIVE AUX PARCOURS MENANT AU SURENDETTEMENT

Septembre 2014

© 2014 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.



Méthodologie

1

Echantillon de surendettés



Cible et échantillon

- **1000 particuliers ont été interrogés** : tous ont déposé un dossier à la commission de surendettement entre mi-août 2013 et mi-avril 2014 (**leur dossier a été déclaré recevable**) et tous ont **donné leur accord** pour être éventuellement contacté dans le cadre d'une enquête.
- Informations fournies par la Banque de France : **10 410 contacts**

2

Echantillon « miroir »

500 particuliers présentant des profils sociodémographiques similaires aux surendettés ont été interrogés parmi les panélistes Ipsos :

- tous disposaient d'au moins un crédit à la consommation ou crédit immobilier (les renouvelables devant être actifs)
- aucun n'avait déposé de un dossier à la commission de surendettement



Terrain et collecte

- **Interviews par téléphone** via système CATI réalisées par notre filiale Ipsos Observer
- Terrain réalisé **du 23 mai au 12 juin 2014**
- Durée moyenne du questionnaire : **35 minutes**

- **Interviews online** réalisées par notre filiale IIS (Ipsos Interactive Services)
- Terrain réalisé **du 18 juin au 9 juillet 2014**
- Durée moyenne du questionnaire : **20 minutes**



Redressement/ Cadrage

- Etude de cadrage : **enquête typologique 2012, Le surendettement des ménages, réalisée par la Banque de France**
- Afin d'être représentatif de la **population des surendettés, nous avons effectué un redressement des données à l'issue des 2 terrains** en nous appuyant sur les données de cette étude de cadrage.
- Ces redressements a été effectué **sur les critères suivants** :
 - Sexe
 - Situation maritale
 - Statut professionnel
 - Dépôt/ redépôt (échantillon de surendettés uniquement)
 - Âge
 - Région
 - Revenu





Précisions relatives à l'échantillon « miroir » interrogé

ECHANTILLON
MIROIR

L'échantillon miroir a été apparié sur la structure des surendettés en termes de **sexe, âge, région, situation maritale, activité, revenus, situation d'habitat** ; c'est-à-dire que les surendettés et l'échantillon miroir ont une structure équivalente sur ces éléments sociodémographiques.

- Au sein de cet échantillon « miroir » nous constatons, pour certains, des difficultés financières comparables à celles vécues par les surendettés :

59%
déclarent avoir déjà rencontré des difficultés financières importantes au cours des 5 derniers mois



L'analyse comparative des surendettés avec l'échantillon miroir se concentrera principalement sur cette population, qui semble connaître des difficultés financières proches de celles des surendettés

9%
envisagent de déposer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France d'ici fin 2014



Parcours menant au surendettement - Vue d'ensemble

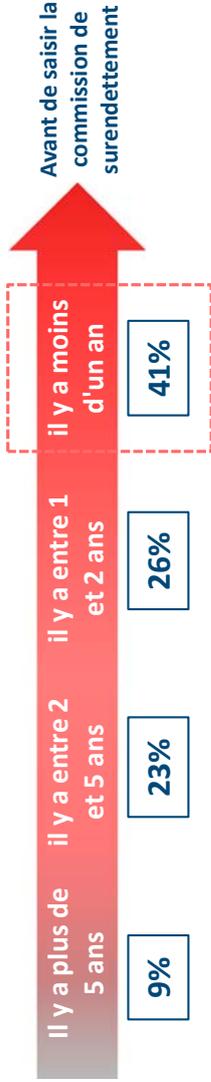


Vue d'ensemble des parcours de surendettement (1/2)

SURENDETTÉS

- Des difficultés financières assez récentes pour une large majorité des surendettés : pour les 2/3, elles ont commencé dans les 2 dernières années

Ont commencé à rencontrer des difficultés financières ...



- ...qui sont la conséquence d'une succession de plusieurs événements :

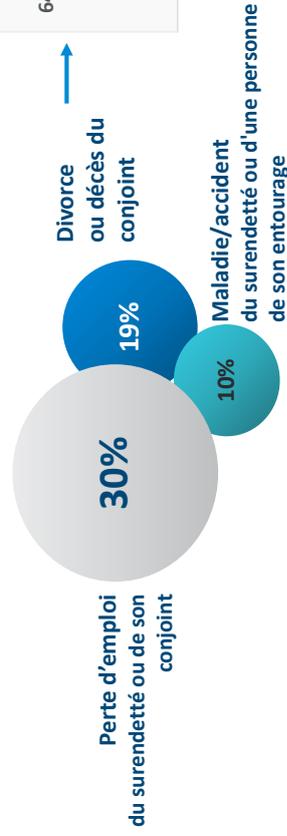
Un seul événement a contribué à leurs difficultés financières

En moyenne : 3 événements

9 événements maximum mentionnés



- Les plus importants sont principalement des « événements imprévisibles » :



Des conséquences lourdes lors d'un divorce :

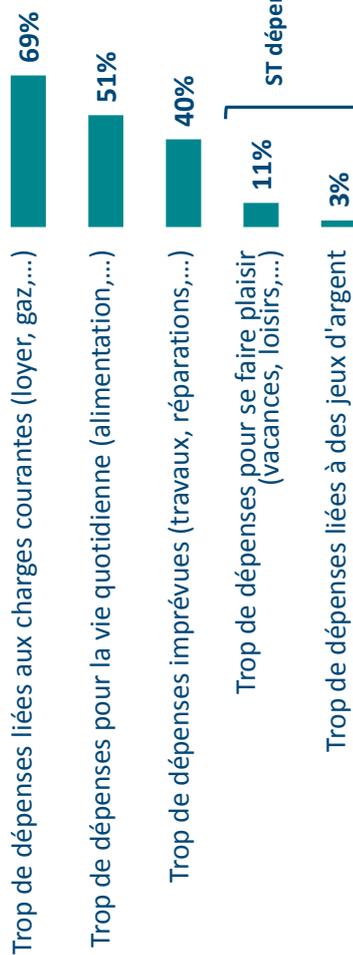
- 64% : Prise en charge des dettes du foyer
- 53% : Dépenses suite au divorce (déménagement,...)
- 42% : Frais immédiats (frais de justice, prestation compensatoire...)

Vue d'ensemble des parcours de surendettement (2/2)

SURENDETTÉS

- Au-delà de ces événements, plusieurs postes de dépenses viennent peser dans le budget des surendettés, principalement liés aux charges courantes et aux dépenses quotidiennes. Les dépenses imprévues sont également mises en avant par 4 surendettés sur 10 :

EP9. Au-delà des événements ayant contribué à vos difficultés financières, diriez-vous que ces difficultés sont également liées à... ?

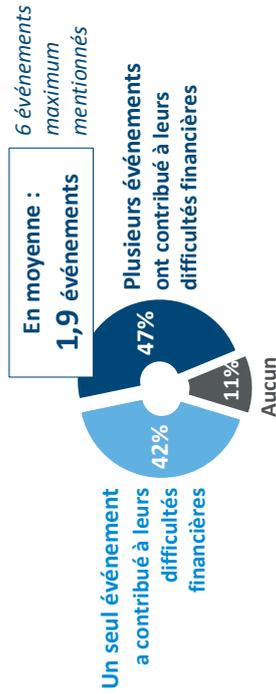




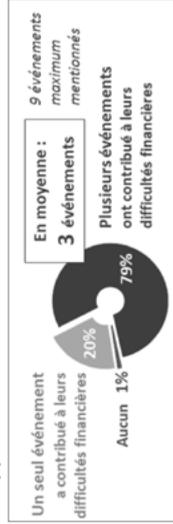
Comparaison avec le parcours de l'échantillon « miroir » ayant connu des difficultés financières au cours des 5 derniers mois

**ECHANTILLON
MIROIR**

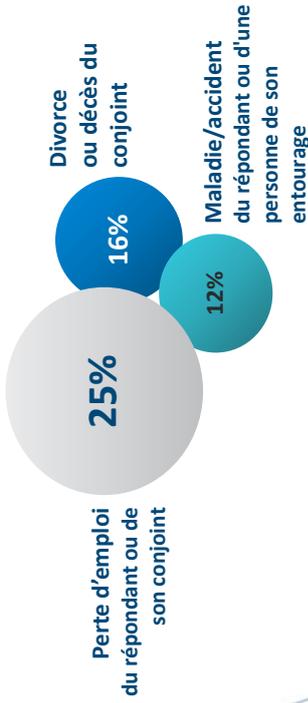
- L'échantillon « miroir » semble avoir vécu moins d'événements fragilisants... :



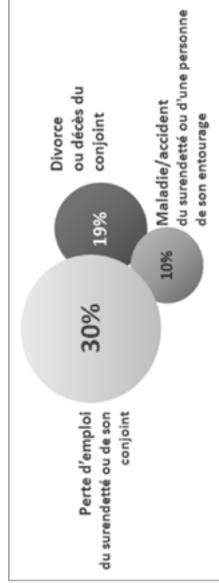
Rappel des résultats des surendettés :



- ... en revanche, les événements les plus importants sont globalement les mêmes qu'auprès des surendettés :



Rappel des résultats des surendettés :



- Ayant connu moins d'accidents de la vie d'un point de vue personnel et professionnel, ils accordent par conséquent plus d'importance à l'augmentation importante des charges courantes :

22% de l'échantillon « miroir » déclarent que l'augmentation importante des charges courantes (loyer, électricité, téléphone/ Internet) est l'événement qui a le plus fortement contribué à leurs difficultés financières (vs. 11% des surendettés)



Les parcours observés auprès des surendettés se confirment chez les individus de l'échantillon « miroir » déclarant envisager déposer prochainement un dossier à la commission de surendettement

ECHANTILLON
MIROIR

- Des répondants déjà bien avancés dans le processus de surendettement : les 2/3 ont connu au moins deux événements fragilisants :
- Avec une hiérarchie certes un peu différente, on retrouve ici encore le même tryptique d'« événements imprévisibles » qui ont le plus fortement contribué à la dégradation de leur situation :



- Malgré un endettement élevé (plus de la moitié de leurs revenus pour 46% d'entre eux), ils n'ont pas encore vraiment mis en place d'actions pour assainir leur situation financière et comptent encore beaucoup sur leur épargne :
 - 15% seulement d'entre eux ont essayé de rééquilibrer leur budget (vs. 48%)
 - 42% d'entre eux puisent dans leur épargne pour faire face à leurs difficultés (vs. 22%)
 - 77% d'entre eux ont déjà acheté quelque chose sur un coup de tête parce qu'ils en avaient été privés trop longtemps (vs. 35% auprès des surendettés)
 - 62% d'entre eux se sont déjà convaincus de faire un achat important, en se disant qu'ils n'achèteraient rien dans les prochains mois pour compenser (vs. 34%)

Ipsos MarketQuest 8

**Usage et équipement
en crédit - Vue
d'ensemble**

Ipsos

Ipsos MarketQuest 9

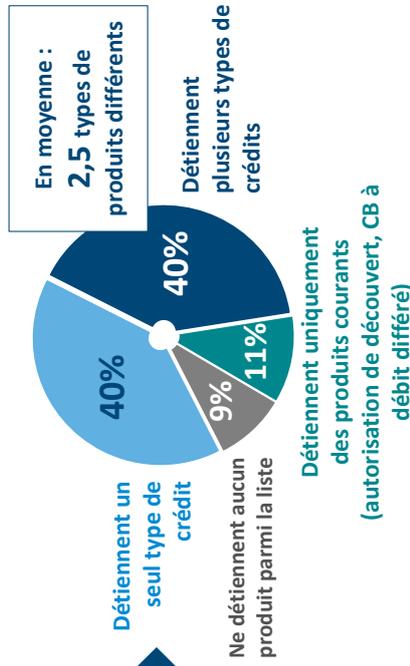


Focus sur l'équipement en produits de crédit ou produits courants (autorisation de découvert/ CB débit différé)

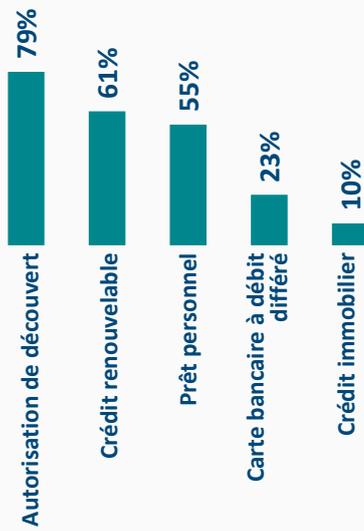
SURENDETTÉS

91%

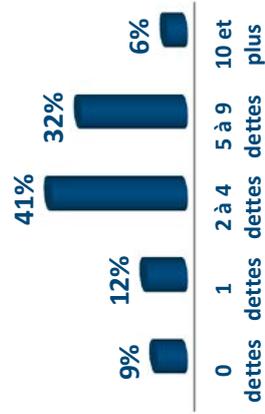
des surendettés détiennent au moins un produit de crédit ou un produit courant (autorisation de découvert/ CB débit différé) avant de saisir la commission de surendettement



Dans le détail (% qui détiennent au moins un produit) :



Nombre de dettes déclarées par les surendettés :

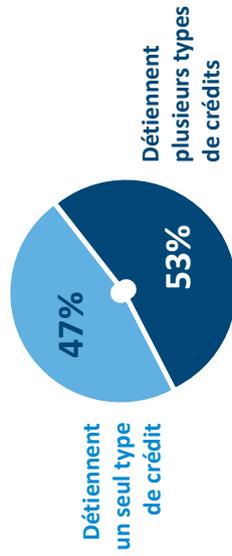




Comparaison avec l'équipement en crédits et produits courants de l'échantillon « miroir » ayant connu des difficultés financières au cours des 5 derniers mois

ECHANTILLON
MIROIR

- La diversité des crédits détenus par l'échantillon « miroir » est aussi importante que celle des surendettés :



- Cependant, leur nombre de dettes moyen reste légèrement moins important que celui des surendettés :

↑ En nombre moyen de dettes :

3,4

Pour l'échantillon « miroir »

4,1

Pour l'échantillon de surendettés

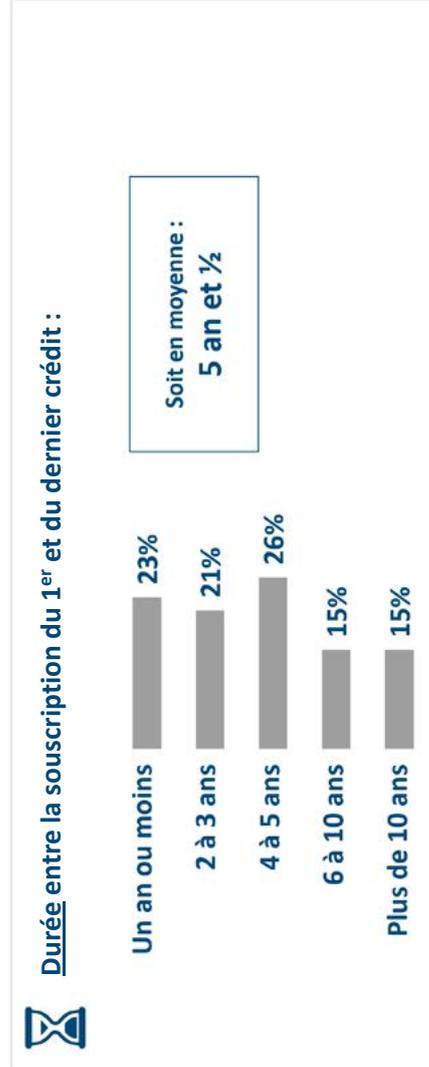
Un endettement qui se crée de façon progressive au fil des années

SURENDETTÉS

- Parmi les surendettés qui détenaient un ou plusieurs crédits avant de saisir la commission de surendettement (80%), une large majorité (85%) a souscrit son premier crédit il y a plus de 4 ans :



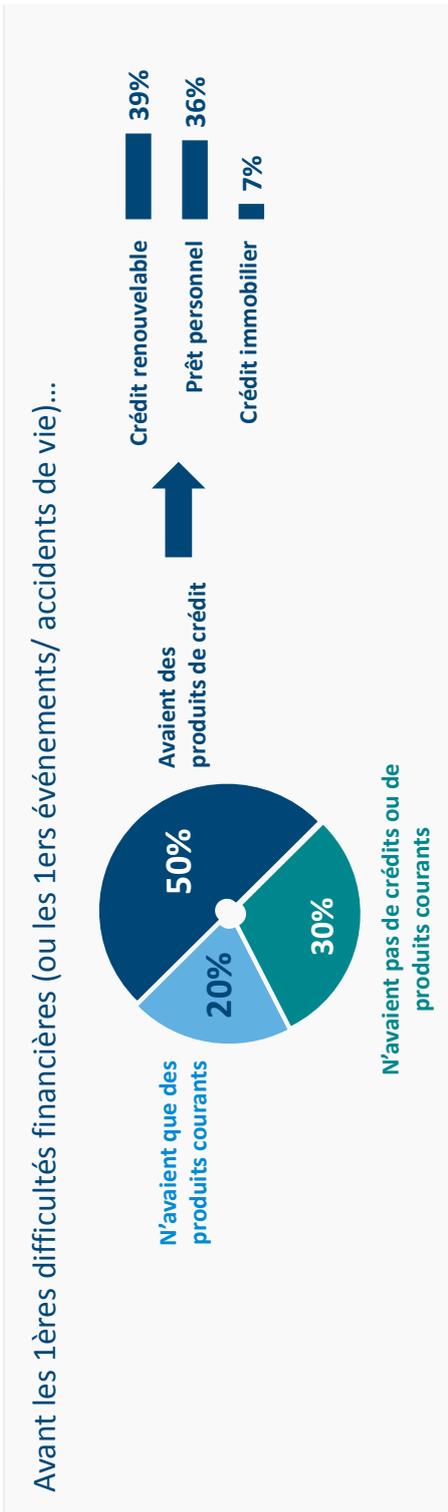
- Si près d'un quart de ces surendettés ont souscrit l'ensemble de leurs crédits dans un laps de temps court (moins d'un an), la majorité les a souscrits au fur et à mesure des années :





Une détention de crédits antérieure aux 1ères difficultés financières pour la moitié des surendettés

SURENDETTÉS



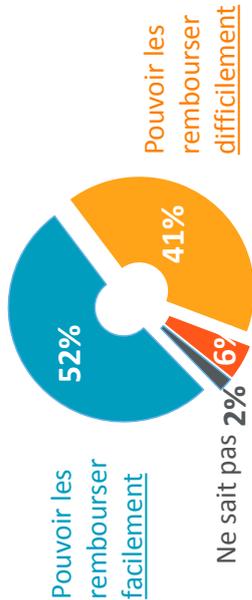
Suite aux événements de leur parcours, les détenteurs de crédits ou de produits courants :

61% ont eu **plus souvent recours aux crédits/découverts déjà détenus**

36% ont souscrit de nouveaux crédits, principalement :

- **Crédits renouvelables**
- **Prêts personnels**

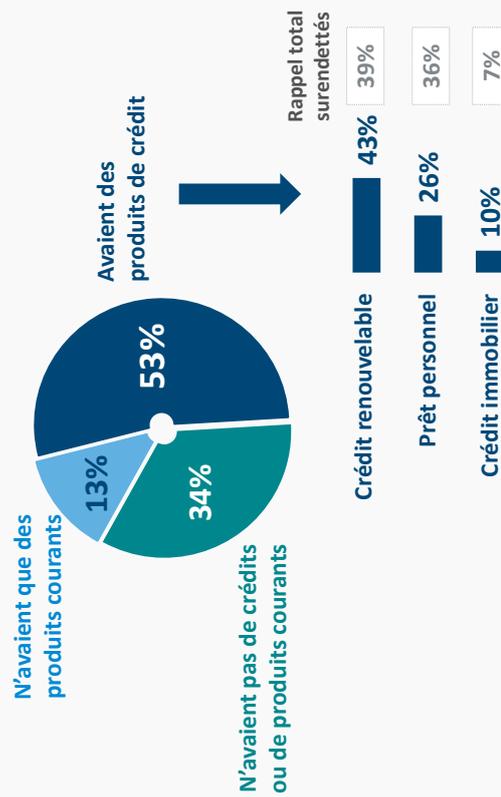
En souscrivant/ utilisant plus ces crédits, les surendettés pensaient...



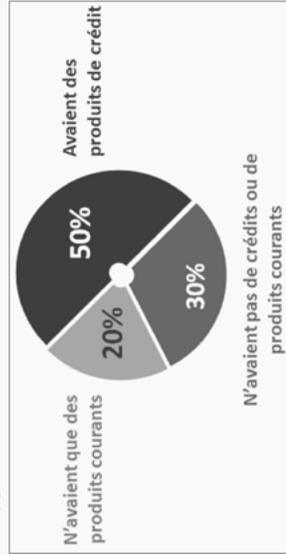
Ne pas pouvoir les rembourser

Au sein de l'échantillon « miroir » ayant connu des difficultés financières au cours des 5 derniers mois, une proportion équivalente de crédits avant les difficultés financières

Avant les 1ères difficultés financières (ou les 1ers événements/ accidents de vie)...



Rappel des résultats des surendettés :



Néanmoins, les événements de vie ne semblent pas avoir autant impacté la situation d'endettement des « miroirs » :

53% ont eu plus souvent recours aux crédits/découverts déjà détenus

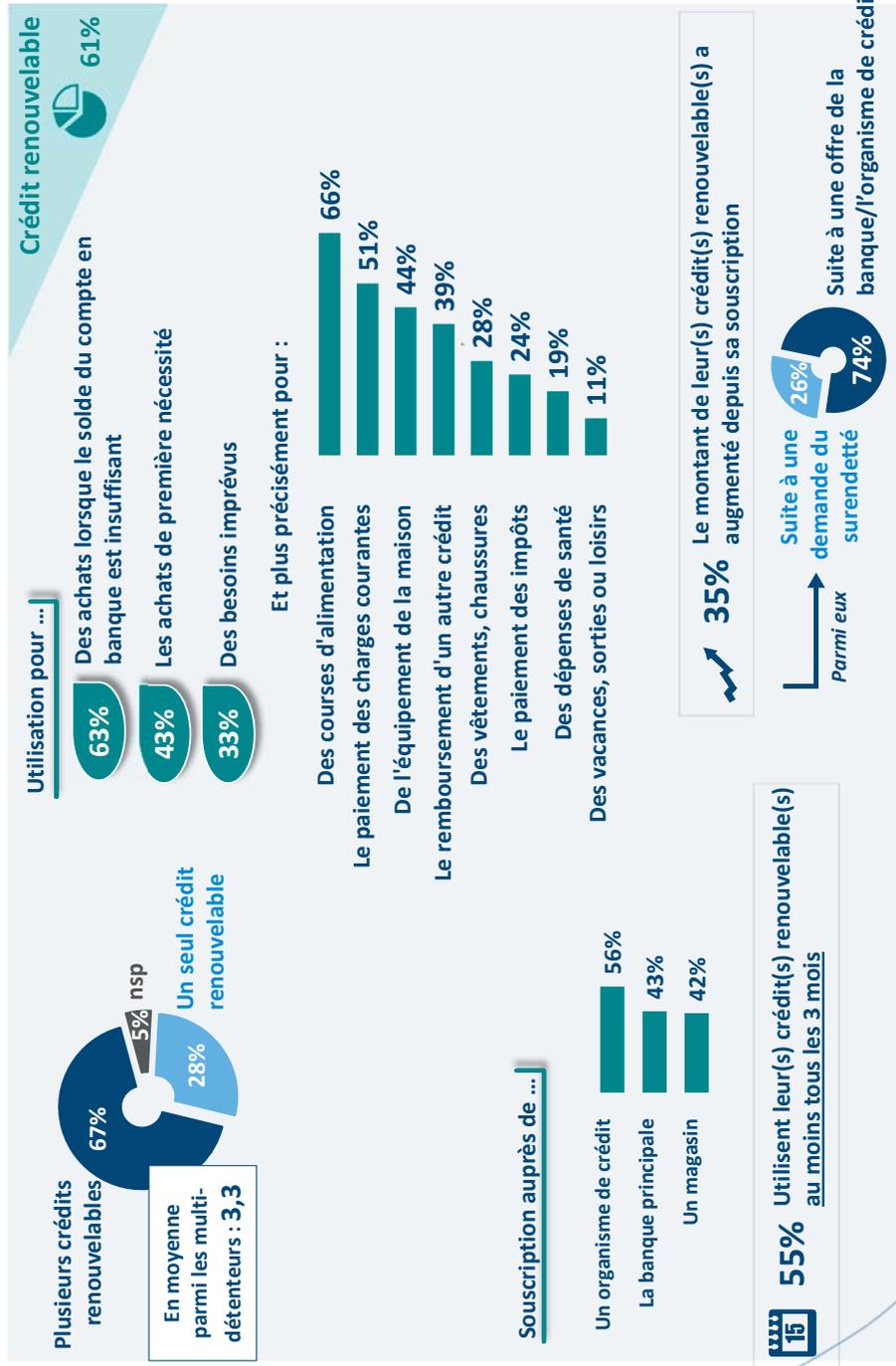
Rappel total surendettés : 61%

20% ont souscrit de nouveaux crédits

Rappel total surendettés : 36%

Equipment et usage – Crédit renouvelable

SURENDETTÉS



Comparaison avec l'équipement en crédits et produits courants de l'échantillon « miroir » ayant connu des difficultés financières au cours des 5 derniers mois

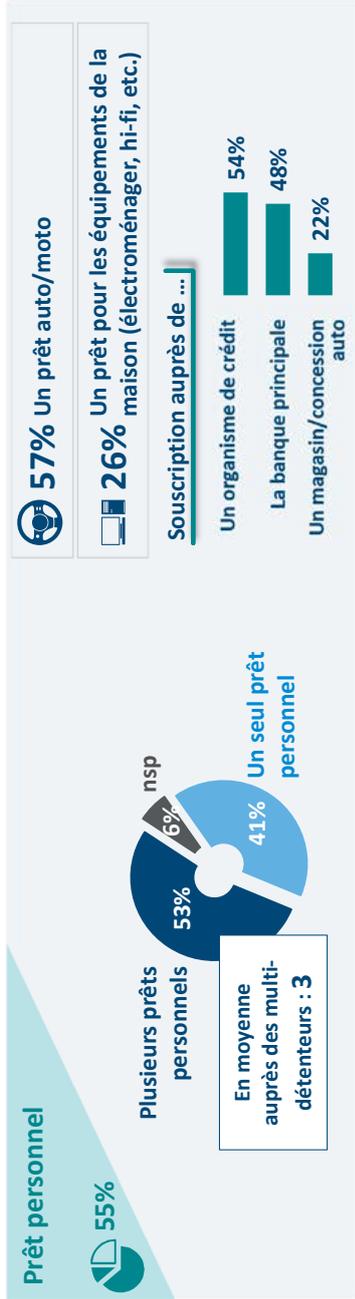
- L'usage du crédit renouvelable par l'échantillon « miroir » est différent de celui des surendettés :





Equipment et usage – Prêt personnel et crédit immobilier

SURENDETTÉS





Equipment et usage – Autorisation de découvert et CB à débit différé

SURENDETTÉS

Autorisation de découvert



 73% Une autorisation de découvert proposée par la banque

 74% Utilisent leur(s) découvert(s) tous les mois

Plusieures cartes bancaires à débit différé

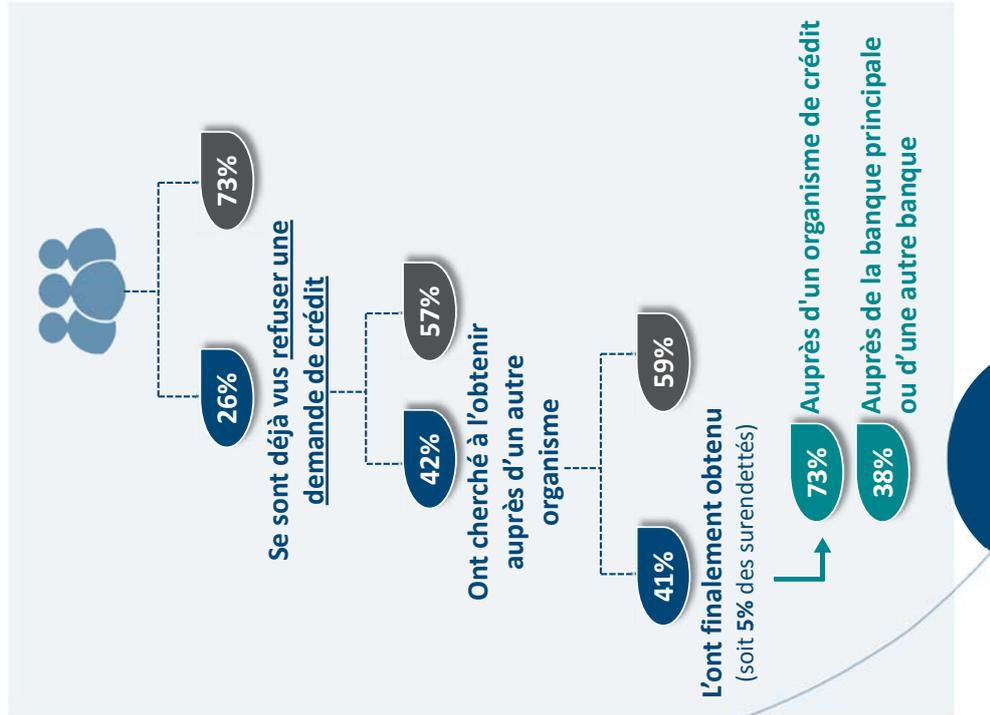


 73% Une carte bancaire à débit différé proposée par la banque

CB à débit différé



Situation de refus de crédit

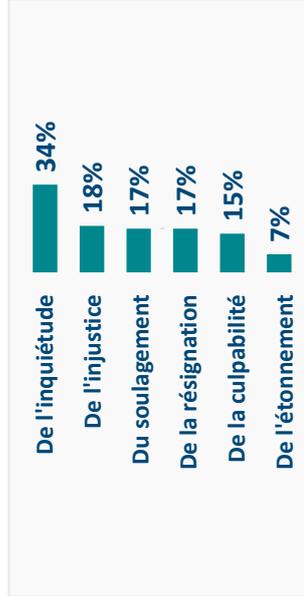


SURENDETTÉS

- Dans près de la moitié des cas, il intervient moins d'un an avant la saisine

41% Dernier refus moins d'un an avant de saisir la commission de surendettement

- Leur sentiment général au moment du refus de crédit :

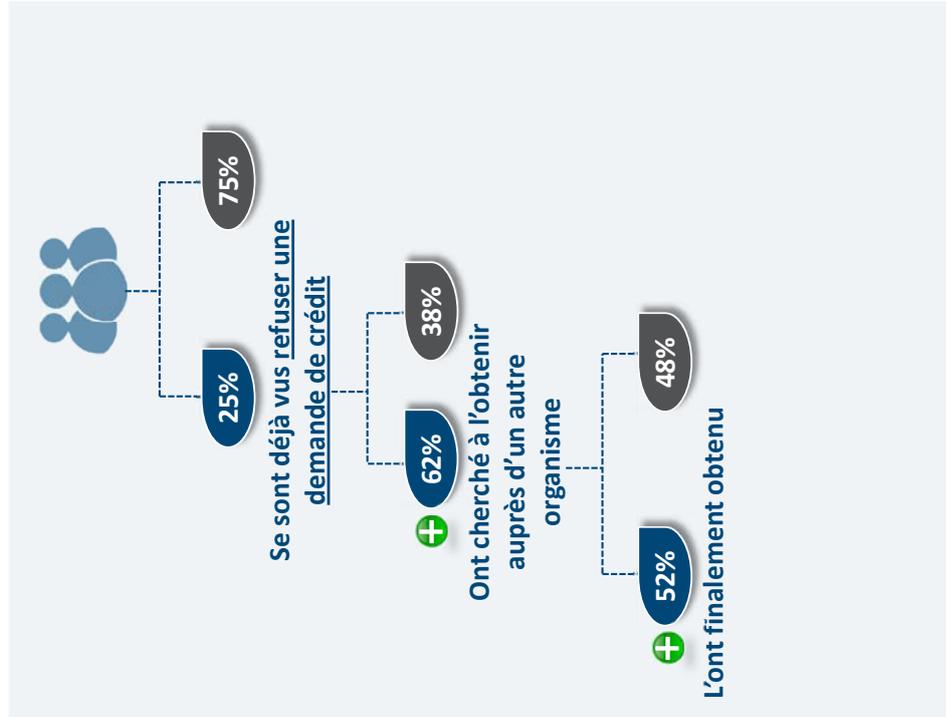




Si le refus de crédit ne concerne pas que les surendettés, il n'engendre pas les mêmes comportements parmi l'échantillon « miroir »

**ECHANTILLON
MIROIR**

- Parmi l'échantillon « miroir », on observe une proportion équivalente de personnes s'étant vus refuser un crédit
- Les non-surendettés semblent plus nombreux à continuer leurs démarches pour obtenir tout de même un crédit (62% vs. 42% des surendettés)
- Et en tendance, ils semblent l'obtenir plus souvent (52% vs. 40% des surendettés)

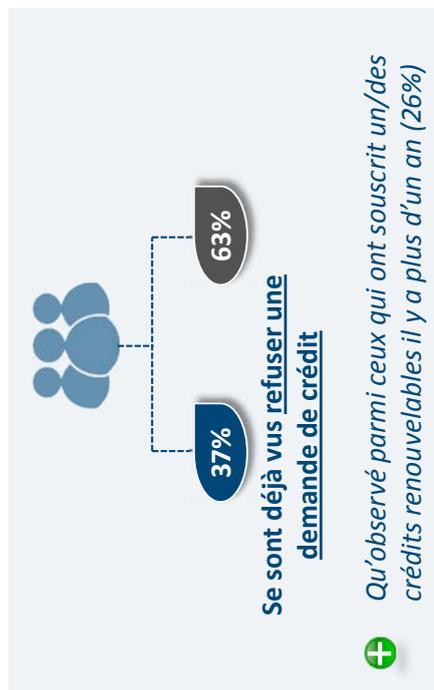




Eclairage sur les crédits les plus récents

SURENDETTÉS

- Parmi les surendettés qui ont souscrit un/des crédits renouvelables il y a moins d'un an :



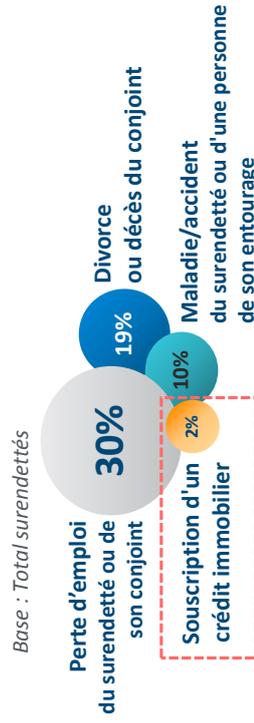
- 17% **Ont transformé leur crédit renouvelable en crédit à la consommation classique** pour faire face aux difficultés (vs. 7% parmi ceux qui ont souscrit un/des crédits renouvelables il y a plus d'un an)
 - 22% **Se sont vus proposer d'augmenter le montant de leur réserve par l'organisme prêteur** (vs. 27% parmi ceux qui ont souscrit un/des crédits renouvelables il y a plus d'un an)
 - 9% **Ont bénéficié d'un micro-crédit** (vs. 3% parmi ceux qui ont souscrit un/des crédits renouvelables il y a plus d'un an)



Accession à la propriété : quel impact dans le parcours de surendettement ?

Focus sur les primo-accédants (1/2)

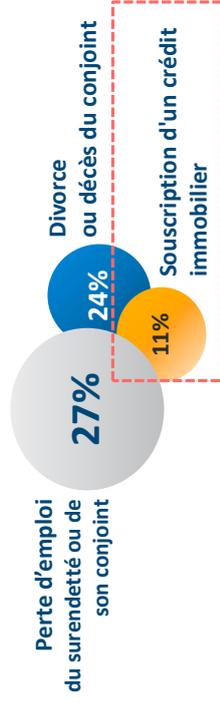
- Parmi les événements les plus importants, la **souscription d'un crédit immobilier arrive seulement en 8^{ème} position** (au même niveau que plusieurs autres événements) :



SURENDETTÉS

- Et même auprès des primo-accédants, la souscription d'un crédit immobilier **est rarement considérée comme l'événement ayant le plus contribué** aux difficultés financières :

Base : Primo-accédants (70% des détenteurs de crédit immobilier)



- Au final pour les primo-accédants la souscription d'un crédit immobilier semble être davantage **un événement à l'origine d'une situation financière tendue qui s'aggrave à la suite d'événements ou de dépenses imprévus** :

77%

des primo-accédants déclarent s'être **endettés au maximum de leurs capacités de remboursement** lors de cette souscription

Parmi ceux qui ont cité cet événement comme ayant contribué à leurs difficultés financières :

51%

le **situent comme 1^{er} événement dans leur parcours avant d'autres événements/accidents de vie** (pertes d'emploi, divorces,...)

55%

des primo-accédants déclarent que **ces difficultés sont également liées à trop de dépenses imprévues**, comme des travaux, réparations ; 16% ont d'ailleurs un prêt personnel travaux (vs. 5% pour l'ensemble des surendettés)

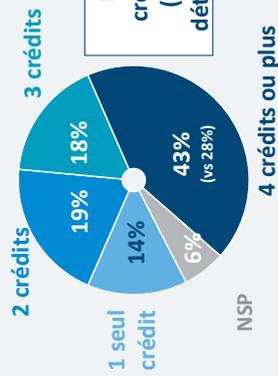
Focus sur les primo-accédants (2/2)

SURENDETTÉS

- Les primo-accédants ont, en moyenne, souscrit **plus de crédits renouvelables que la moyenne** (3,2 vs 2,6).

Nombre de crédits renouvelables détenus

Base : Total primo-accédants



53% utilisent ce crédit au moins tous les 3 mois



Utilisation pour



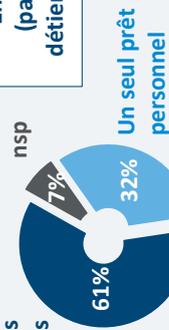
49%

ont vu leur montant de réserve de crédit augmenter (dont 38% suite à une offre de la banque ou de l'organisme de crédit)

- En revanche, ils **détiennent autant de prêts personnels que la moyenne**

Prêt personnel

Plusieurs prêts personnels



31%

ont souscrit un prêt travaux (vs 10%)

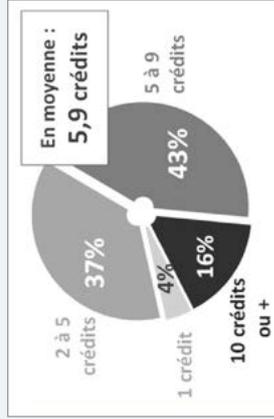
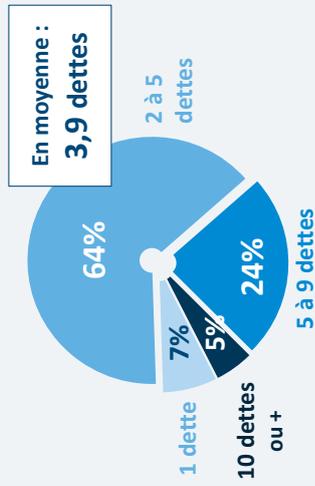


ECHANTILLON
MIROIR

Les primo-accédants surendettés semblent dans une situation financière plus fragile que ceux de l'échantillon « miroir » :

- Comme au sein des surendettés, la majorité des primo-accédants de l'échantillon « miroir » a aussi emprunté pour son crédit immobilier au maximum de ses capacités de remboursement (67% vs. 75%)
- Toutefois, ils comptent moins de dettes que les primo-accédants surendettés :

Rappel des résultats des primo-accédants surendettés :



34%

utilisent leur découvert autorisé tous les mois

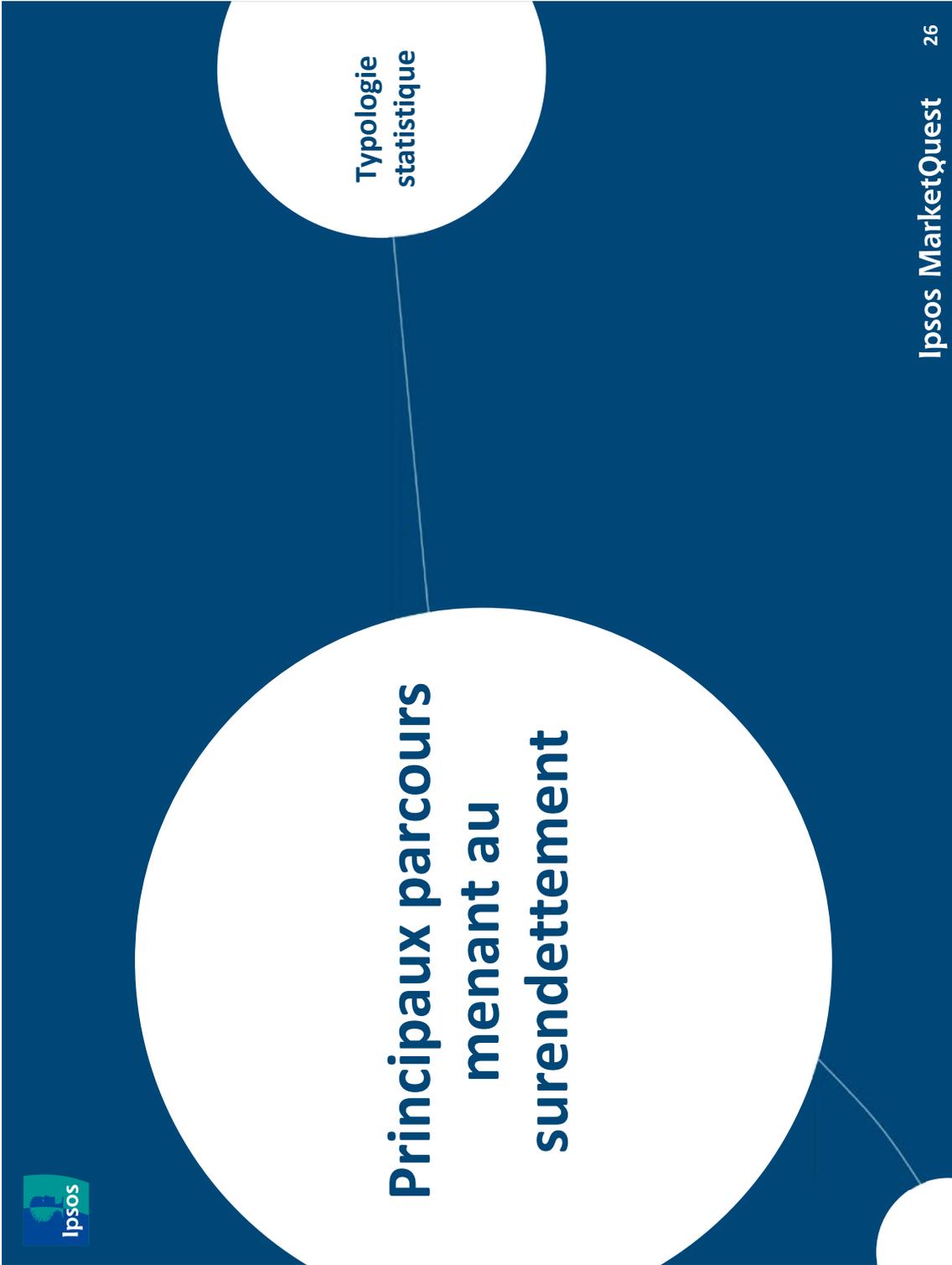
Rappel total surendettés : 72%

15%

ont déjà utilisé un nouveau crédit pour rembourser les dettes d'un autre crédit

Rappel total surendettés : 44%

- Enfin, les primo-accédants « miroir » perçoivent leur situation financière comme plutôt saine :
 - ✓ Ils ne considèrent pas leur niveau d'endettement plus élevé que la moyenne (33% élevé vs 37%)
 - ✓ Et ils ont eu **moins de difficultés financières** que l'ensemble de l'échantillon « miroir » (45% vs 59%).



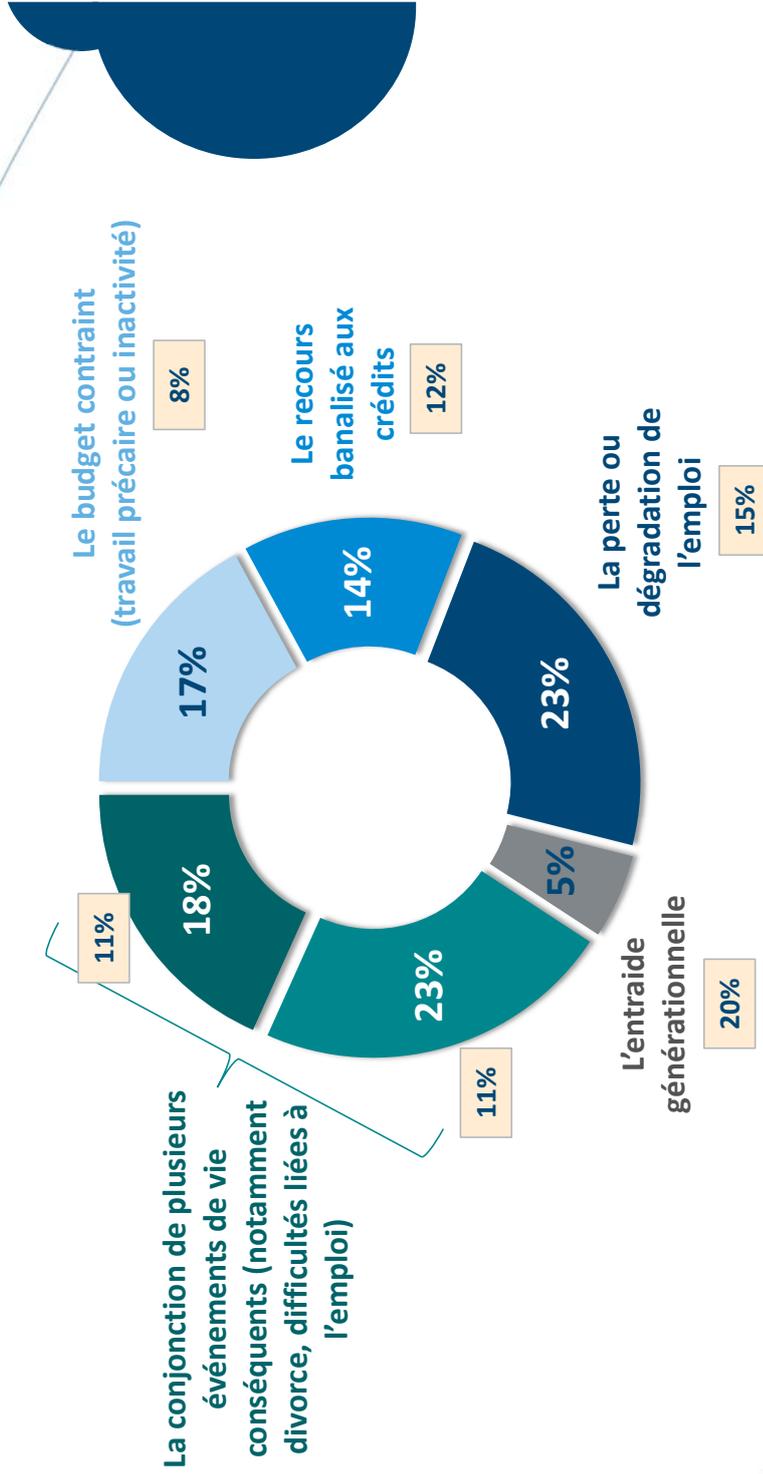
Typologie
statistique

Principaux parcours
menant au
surendettement





6 grands profils/parcours de surendettés ont été recensés



⇒ Dans cette partie du rapport, nous analysons les spécificités de chaque parcours par rapport à l'ensemble des surendettés (le résultat des surendettés est rappelé entre parenthèses pour chaque résultat)

% de primo accédants au sein de chaque groupe : pas de différences significatives au sens statistique du terme au regard du nombre de répondants par groupe (notamment le groupe « entraide générationnelle » composé de 50 individus)

Le budget contraint (travail précaire ou inactivité)

SURENDETTÉS



Poids du segment

17%

- Actifs : 34% ; chômeurs : 31% ; retraités : 11% ; au foyer/ autres : 23% (vs. 15%)
- + Ouvriers : 42% des actifs (vs. 30%)
- + Contrats précaires (CDD, intérim) : 27% des actifs (vs. 18%)
- Revenu net mensuel - Moins de 1400 € : 71% (vs. 57%)

Une lente dégradation de leur situation financière

- Difficultés financières « depuis longtemps » : **14%** (vs. 9%)
- Pour **31%** (vs. 24%) d'entre eux, le 1^{er} événement de vie ayant contribué aux difficultés financières date de plus de 4 ans avant de saisir la commission de surendettement
- Peu d'événements/d'accidents de vie personnelle ou professionnelle qui ressortent dans leur parcours : **34%** (vs. 11%) citent l'augmentation des charges comme l'événement ayant le plus contribué à leurs difficultés
- Une situation financière contraignante, qui ne leur permet pas d'avoir autant accès au crédit que les autres : **19%** n'ont pas de crédits à la consommation ou immobiliers (vs. 11%)

Face à un budget très contraint ...

...ils sont moins impliqués dans sa gestion

- **32%** (vs. 19%) consultent 1 fois par mois ou moins leurs comptes
- **10%** (vs. 2%) ne les consultent jamais
- Aucune idée chaque mois de l'ensemble de leurs revenus et dépenses : **66%** (vs. 19%)

...ils se laissent parfois aller à des achats coup de tête

- **28%** (vs. 17%) ont déjà profité d'une rentrée d'argent pour faire des achats plaisir
- **27%** (vs. 12%) estiment avoir fait trop de dépenses plaisir (pour des vacances, loisirs ou jeux d'argent)...
- ...et malgré les difficultés financières ils ont continué à dépenser autant pour ce poste : **13%** (vs. 4%)

Ipsos MarketQuest 28



Comparaison avec les budgets contraints au sein de l'échantillon « miroir »

ECHANTILLON
MIROIR

Nous avons considéré comme « budgets contraints » les répondants déclarant percevoir des revenus nets mensuels du foyer inférieurs à 1400 euros

• Au sein de l'échantillon « miroir », plus de foyers d'une personne (avec donc moins de charges)

- Moins d'individus mariés/pacsés/vivant maritalement : **15% vs. 32%** auprès des budgets contraints surendettés
- Et moins d'enfants au sein du foyer : **69% vs. 84%** qui déclarent avoir au moins un enfant

• Face aux difficultés financières, l'échantillon « miroir » peut s'appuyer plus souvent sur son épargne, son entourage, et rechercher plus souvent l'aide publique :

56% des budgets contraints « miroir » déclarent qu'ils mettaient de l'argent de côté quand c'était possible (vs. 17%)

51% des budgets contraints « miroir » utilisent leur épargne pour s'en sortir (vs. 10%)

37% des budgets contraints « miroir » ont obtenu des allocations (aides alimentaires, ou tarifs sociaux pour l'électricité ou le gaz) qu'ils ne touchaient pas avant (vs. 24%)

37% des budgets contraints « miroir » ont obtenu une aide financière de la part d'amis, de la famille (vs. 18%)

• On constate également une plus forte implication dans la gestion de leur budget :

93% des budgets contraints « miroir » déclarent qu'ils ont une idée chaque mois du montant de l'ensemble des dépenses et revenus du foyer (vs. 33%)

89% des budgets contraints « miroir » déclarent qu'ils consultent une fois par semaine ou plus leurs comptes bancaires (vs. 55%)



Le recours banalisé aux crédits (1/2)

SURENDETTÉS



Poids du segment

14%

- + Mariés : 47% (vs. 36%)
- + Actifs : 51% (vs. 39%)
- + Revenu net mensuel - Plus de 1 400 € : 56% (vs. 42%)
- + Nombre moyen de dettes : 5,4 (vs. 4,1)

Une accumulation de crédits à mesure que la vie se construit ...

- Les étapes de la vie familiale (déménagement, installation en couple,...) ont contribué à leurs difficultés : **45%** (vs. 31%)
- Le 1^{er} événement date de plus de 5 ans avant de saisir la commission : **26%** (vs. 18%)
- **50%** (vs. 21%) ne détenaient aucun crédit avant le 1^{er} événement
- **49%** (vs. 26%) ont à la fois eu recours à un crédit existant et souscrit un nouveau crédit suite au 1^{er} événement

...ainsi que quelques imprévus et beaucoup trop de dépenses

- **67%** (vs. 40%) estiment avoir eu affaire à trop d'imprévus
- **58%** (vs. 43%) ne regardaient pas à la dépense pour fêter une occasion
- **47%** (vs. 35%) ont déjà acheté quelque chose sur un coup de tête parce qu'ils en avaient été privés trop longtemps

Une spirale de l'endettement se met en place progressivement :

- **56%** (vs. 38%) détenaient plus de 5 crédits avant le dépôt de leur dossier de surendettement
- **53%** (vs. 29%) ont déjà souscrit un crédit immédiatement après avoir terminé d'en rembourser un autre
- **63%** (vs. 40%) ont déjà utilisé un nouveau crédit pour rembourser les dettes d'un crédit existant



Le recours banalisé aux crédits (2/2)

SURENDETTÉS

Poids du segment

14%

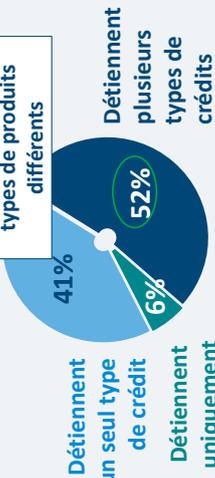


- + Mariés : 47% (vs. 36%)
- + Actifs : 51% (vs. 39%)
- + Revenu net mensuel - Plus de 1 400 € : 56% (vs. 42%)
- + Nombre moyen de dettes : 5,4 (vs. 4,1)

Focus sur leur équipement



En moyenne : **2,7** types de produits différents



○ % significativement supérieur au total des surendettés

Une prise de conscience de leur situation souvent liée à un refus de crédit

- **34%** (vs. 26%) ont déjà connu un refus de crédit
- Pour **60%** (vs. 41%) d'entre eux, c'était moins d'un an avant de saisir la commission



Comparaison avec les recours banalisés aux crédits au sein de l'échantillon « miroir »



Nous avons considéré comme « recours banalisés aux crédits » les répondants ayant un nombre de dettes supérieur ou égal à 4 ou ayant déjà utilisé un crédit pour en rembourser un autre et souscrit à un crédit immédiatement après avoir fini d'en rembourser un autre

ECHANTILLON
MIROIR

- **Au sein de l'échantillon « miroir », des foyers avec une situation financière plus confortable :**
 - Des revenus relativement plus élevés : **64% vs. 56%** qui déclarent avoir un revenu net mensuel supérieur à **1 400€ par mois**
Et même **8% vs. 1%** qui déclarent avoir un revenu net mensuel supérieur à **3 500€ par mois**
 - De plus parmi ceux qui exercent une activité, **davantage de cadres supérieurs** : 9% vs. 1% auprès des recours banalisés aux crédits surendettés
- **Ainsi même avec un nombre de dettes relativement élevé (4 dettes ou plus) ils semblent éprouver des difficultés moins marquées que l'échantillon des surendettés dans la gestion de leurs revenus/dépenses :**
 - **63%** des recours banalisés aux crédits « miroir » déclarent que le **moindre imprévu les faisait passer dans le rouge (vs. 86%)**
 - **59%** des recours banalisés aux crédits « miroir » déclarent **que même en faisant attention, ils finissaient presque tous les mois dans le rouge (vs. 94%)**
 - **67%** des recours banalisés aux crédits « miroir » avaient une idée précise chaque mois des revenus/dépenses du foyer (**vs. seulement 31%**)
 - **68%** des recours banalisés aux crédits « miroir » déclarent mettre de l'argent de côté dès que possible pour faire face aux imprévus (**vs. seulement 39%**)
- **Enfin, ils ont eu moins fréquemment affaire à des refus de crédits :**
 - **11%** des recours banalisés aux crédits « miroir » ont déjà connu plusieurs refus de crédits (**vs. 20%**)

Ipsos MarketQuest

32



La perte ou dégradation de l'emploi

SURENDETTÉS



Poids du segment

23%

- + Agglomération de moins de 20 000 habitants : 47% (vs. 37%)
- + Mariés : 46% (vs. 36%)
- + Avec enfants : 89% (vs. 81%)
- + Revenu net mensuel lorsqu'ils étaient en activité : Plus de 1 400 € : 47% (vs. 42%)

La perte d'emploi, événement déclencheur d'une brusque dégradation financière

- **49%** (vs. 34%) citent un événement lié à l'emploi (perte d'emploi : 40%, évolution de son emploi : 7%, retraite : 2%) comme l'événement ayant le plus contribué à leurs difficultés
- Il s'agit du 1^{er} événement pour **36%** (vs. 26%) d'entre eux
- Les difficultés financières ont commencé moins de 6 mois avant la saisine de la commission : **20%** (vs. 14%)

Des difficultés financières...

...dont ils sont parfaitement conscients...

- **84%** (vs. 56%) avaient une idée précise chaque mois de l'ensemble de leurs revenus et dépenses
- **92%** (vs. 77%) consultaient une fois par semaine ou plus leurs comptes bancaires

...mais face auxquelles ils sont impuissants malgré leurs tentatives de s'en sortir seuls

- **66%** (vs. 48%) ont essayé de rééquilibrer leur budget
- **82%** (vs. 74%) ont réduit leurs dépenses pour la vie quotidienne
- Ils sont relativement seuls puisque **55%** (vs. 45%) d'entre eux n'ont jamais été alertés sur les risques de leur situation et au final **73%** (vs. 48%) d'entre eux ont pris la décision seuls de saisir la commission.

Ipsos MarketQuest

33



Comparaison avec les pertes ou dégradations d'emploi au sein de l'échantillon « miroir »

Nous avons considéré comme « pertes ou dégradations d'emploi » les répondants ayant cité la perte de leur emploi / l'évolution de leur emploi comme un événement ayant contribué à leurs difficultés financières



ECHANTILLON
MIROIR

- **Au sein de l'échantillon « miroir », plus de grandes agglomérations et moins d'enfants à charge :**
 - Vivent plus souvent dans les grandes villes (plus de 100 000 habitants) : **61% vs. 32%**
 - Ont moins d'enfants à charge : **67% en ont au moins un**, vs. 89% des surendettés concernés
- ⇒ **Dans 42% des cas**, l'échantillon miroir déclare n'avoir vécu **qu'un seul accident de la vie**, vs. 15% seulement des surendettés (85% en ayant connus plusieurs)
- ⇒ La perte d'emploi (64%) et le changement des conditions de travail (13%) sont les principaux événements mis en avant.
- **Face aux difficultés financières, l'échantillon « miroir » utilise davantage son épargne et peut compter plus souvent sur une aide de l'entourage ; il semble aussi moins équipé en crédit comparé aux surendettés :**
 - 46%** de l'échantillon « miroir » ont utilisé leur épargne pour s'en sortir (vs. 27%)
 - 44%** de l'échantillon « miroir » se sont fait aider par une personne extérieure (vs. 21%)
 - 73%** de l'échantillon « miroir » détiennent plusieurs crédits renouvelables (vs. 43%) – parmi les détenteurs
 - 52%** de l'échantillon « miroir » détiennent plusieurs prêts personnels (vs. 15%) – parmi les détenteurs
- **Au final, des difficultés financières qui semblent de moindre amplitude, et un suivi financier moins rigoureux que les surendettés :**
 - 59%** seulement des pertes ou dégradations d'emploi « miroir » déclarent qu'ils ont une idée précise chaque mois du montant de l'ensemble des dépenses et revenus du foyer (vs. 84%)
 - 61%** des pertes ou dégradations d'emploi « miroir » déclarent qu'ils sont dans le rouge même en faisant ⁱ⁴ attention (vs. 97%)



L'entraide générationnelle

SURENDETTÉS



Poids du segment
5%

- + Plus de 60 ans : 49% (vs. 13%)
- + Enfants de plus de 18 ans : 79% (vs. 54%)
- + Revenu net mensuel-Plus de 1 400 € : 61% (vs. 42%)

Endettés pour aider un membre de leur famille

- **41%** (vs. 3%) citent l'aide financière qu'ils ont dû apporter à un membre de leur famille comme l'événement ayant le plus contribué à leurs difficultés ; une aide financière qui peut être compromise suite à un divorce (**26%** le considèrent comme l'événement le plus important)
- **20%** (vs. 8%) : ont aidé leurs parents ou beaux-parents
- **13%** (vs. 4%) : ont aidé leurs enfant(s) majeur(s) ayant quitté le domicile familial
- **41%** (vs. 21%) ne détenaient aucun crédit avant le 1^{er} événement
- **48%** (vs. 26%) ont à la fois eu recours à un crédit existant et souscrit un nouveau crédit suite au 1^{er} événement

Pour s'en sortir...

...ils se tournent à leur tour vers leur entourage...

- **50%** (vs. 31%) ont obtenu une aide financière de la part d'amis, de la famille
- Et **35%** (vs. 22%) ont utilisé leur épargne

...mais ils sont seuls pour faire face

- **68%** (vs. 49%) d'entre eux n'ont pas été aidés dans leurs démarches
- **63%** (vs. 45%) d'entre eux n'ont jamais été alertés sur les risques de leur situation



Comparaison de l'entraide générationnelle au sein de l'échantillon « miroir »

ECHANTILLON
MIROIR

Nous avons considéré « **entraide générationnelle** » les répondants ayant aidé financièrement une personne de leur entourage (hors ami)

- Au sein de l'échantillon « miroir », des foyers plus jeunes :
 - Moins de 45 ans : **44% vs. 21%**
 - Davantage d'enfants de moins de 18 ans : **47% vs. 20%** des surendettés concernés
- Face aux difficultés financières, l'échantillon « miroir » utilise davantage son épargne :
 - 55% de l'échantillon « miroir » déclarent avoir mis de l'argent de côté dès que possible pour faire face aux imprévus (vs. 38%)
 - 56% de l'échantillon « miroir » ont utilisé leur épargne pour s'en sortir (vs. 35%)
- Et l'aide qu'ils apportent à un membre de leur entourage les amène moins souvent à s'endetter et à avoir un comportement à risque vis-à-vis du crédit :
 - 90% de l'échantillon « miroir » déclarent ne pas avoir souscrit de crédits pour aider financièrement quelqu'un (vs. 48%)
 - 24% de l'échantillon « miroir » déclarent avoir déjà souscrit un crédit pour en rembourser un autre (vs. 77%)
 - 3,4 le nombre moyen de dettes de l'échantillon « miroir » (vs. 5,70)

La conjonction d'événements de vie conséquents et d'une gestion budgétaire inadaptée (1/2)

SURENDETTÉS

Poids du segment
23%

- + Plus d'enfants à charge (enfants mineurs) : 75% (vs. 65%)
- + Plus de personnes au chômage : 44% (vs. 37%)

NB: pour mettre en exergue les spécificités de ce groupe, il est comparé soit au groupe typologique n°6 (18% des surendettés), soit à l'ensemble des surendettés

La majorité a vécu des événements personnels ou professionnels importants : principalement des difficultés liées à l'emploi et à un divorce ou une séparation

- Le divorce est particulièrement surreprésenté dans cette catégorie de surendettés : **42%** le citent parmi les événements leur ayant causé des difficultés financières (vs. 32% pour l'ensemble des surendettés)
- **70%** considèrent l'un des 2 événements (séparation ou difficultés liées à l'emploi) comme ayant le plus contribué à leur situation financière (vs. 51% pour l'ensemble des surendettés)

Un divorce survenu il y a 2 à 5 ans (46% vs. 22%) qui occasionne des frais ou dépenses importantes

Perte d'emploi et divorce sont considérés d'importance égale dans les difficultés :

Conséquences financières du divorce :

- frais immédiats (justice, prestation compensatoire): **48%** (vs. 31%)
- Dépenses importantes pour le foyer : **47%** (vs. 38%)

- Événement ayant le plus contribué aux difficultés : Divorce/ séparation : **32%**, emploi : **38%**



La conjonction d'événements de vie conséquents et d'une gestion budgétaire inadaptée (2/2)

SURENDETTÉS



Poids du segment

23%

- + Plus d'enfants à charge (enfants mineurs) : 75% (vs. 65%)
- + Plus de personnes au chômage : 44% (vs. 37%)

Plus de dépenses contraintes semblent avoir contribué à la dégradation du budget de ces surendettés, qui admettent également un comportement un peu plus dépensier :

- 92% mentionnent des dépenses ayant aggravé leur situation financière (vs. 78%), notamment :
 - Des dépenses liées aux charges courantes : 75% (vs. 59%)
 - Des dépenses pour la vie quotidienne : 58% (vs. 33%)
 - Et en mineur, des dépenses plaisir : 14% (vs. 6%)
- 92% sont équipés en crédits (vs. 82%), détenus majoritairement (88%) avant les événements ayant contribué à dégrader la situation financière
 - Utilisation plus fréquente du découvert et du crédit renouvelable (tous les mois)

Budget contraint et achats parfois « coup de tête » sont surreprésentés au sein de ce parcours :

- « Même en faisant attention, vous finissez presque tous les mois dans le rouge » : 96% (vs. 45%)
- « Vous avez déjà acheté en soldes des choses dont vous n'aviez pas vraiment besoin » : 48% (vs. 22%)
- « Vous avez déjà acheté quelque chose sur un coup de tête » : 51% (vs. 30%)

77% ont en outre déjà demandé une aide financière à leur entourage (vs. 57%)

Au final, des surendettés en majorité aidés dans leurs démarches pour faire face à leur situation :

- 60% ont été aidés dans leurs démarches pour faire face (vs. 51% des surendettés), notamment par les travailleurs sociaux (51%)
- 77% ont été conseillés pour saisir la commission de surendettement (vs. 52% des surendettés)
- 31% ont obtenu des allocations supplémentaires (vs. 21%)
- Mais moins d'actions liées au crédit sont mises en place : 38% (vs. 49%)
- Et seuls 36% parviennent à opérer un vrai changement budgétaire (vs. 48% des surendettés)

La conjonction d'événements de vie conséquents et de contraintes financières accrues (1/2)

SURENDETTÉS

Poids du segment
18%

- ✚ Plus d'hommes : 47% (vs. 40%)
- ✚ Plus de foyers avec 3 enfants ou + : 36% (vs. 25%)
- ✚ Parmi les personnes au chômage (37%) ou à la retraite (8%), anciens revenus > 2000 € par mois : 26% (vs. 17%)

NB: pour mettre en exergue les spécificités de ce groupe, il est comparé soit au groupe typologique n°5 (22% des surendettés), soit à l'ensemble des surendettés

La majorité a vécu plusieurs événements personnels ou professionnels importants : principalement des difficultés liées à l'emploi et à un divorce ou une séparation

- Le divorce est particulièrement surreprésenté dans cette catégorie de surendettés : **41%** le citent parmi les événements leur ayant causé des difficultés financières (vs. 32% pour l'ensemble des surendettés)
- Mais il est moins souvent considéré comme l'événement le plus déterminant dans les difficultés financières : **24%** (vs. 32%)

Un divorce plus ancien (42% il y a plus de 5 ans vs. 31%) qui redéfinit l'équilibre budgétaire sur le long terme

Conséquences financières du divorce :

- pension alimentaire à payer : **22%** (vs. 10%)
- pension alimentaire perçue : **36%** (vs. 22%)

Une dégradation des difficultés financières plus rapide :

- Le dernier événement ayant aggravé les difficultés financières date d'il y a moins d'un an pour **59%** (vs. 40%)



La conjonction d'événements de vie conséquents et de contraintes financières accrues (2/2)

SURENDETTÉS



- ✚ Plus d'hommes : 47% (vs. 40%)
- ✚ Plus de foyers avec 3 enfants ou + : 36% (vs. 25%)
- ✚ Parmi les personnes au chômage (37%) ou à la retraite (8%), anciens revenus > 2000 € par mois : 26% (vs. 17%)

Plutôt de bons gestionnaires, malgré un réflexe épargne peu répandu, ces surendettés doivent plus souvent aider financièrement un membre de leur entourage que la moyenne :

- **63%** Ont une idée précise de leur budget (vs. 57%)
- « Vous avez déjà acheté en soldes des choses dont vous n'aviez pas vraiment besoin » : **22%** (vs. 48%)
- « Vous avez déjà acheté quelque chose sur un coup de tête » : **30%** (vs. 51%)
- « Vous mettiez de l'argent de côté quand c'était possible » : **49%** (vs. 76%)
- **41%** ont aidé financièrement un membre de leur famille (parents, amis cousins, etc.), (vs. 25%)

82% sont équipés en crédits (vs. 92%), détenus majoritairement (90%) avant les événements ayant contribué à dégrader la situation financière
 → Utilisation plus ponctuelle du découvert et du crédit renouvelable (1 à 2 fois par an)

- Pour les 3/4, il s'agit d'un 1^{er} dépôt (vs. 62% des surendettés), après avoir mis en place des actions ponctuelles pour faire face :
- 44%** ont obtenu des délais sur leurs charges courantes (vs. 28%)
 - 36%** ont suspendu temporairement leurs remboursements de crédit (vs. 13%)
 - Au final, **47%** ont pris la décision de saisir la commission de surendettement seuls (vs. 23%)



Comparaison avec les divorces au sein de l'échantillon « miroir », vs. les 2 derniers parcours

ECHANTILLON
MIROIR

Nous avons considéré comme « conjonction d'événements de vie conséquents » les répondants ayant cité le divorce comme l'événement ayant le plus contribué à leurs difficultés financières

- **Un divorce moins souvent combiné à d'autres événements de vie, et qui est plus ancien :**
 - Moins d'événements vécus : 59% ont vécu plusieurs événements vs. 77%
 - Les événements datent d'il y a plus longtemps : plus de 4 ans pour 42% de l'échantillon « miroir » vs. 15%
 - On note également moins de difficultés liées à leur activité professionnelle
- **En parallèle, des profils moins endettés et qui ont donc vraisemblablement un confort financier plus important, leur permettant d'être plus dépensiers et plus généreux**
 - 95% détiennent un seul découvert (vs. 78%)
 - 71% détiennent un seul crédit renouvelable (vs. 36%) et y ont recours moins fréquemment (37% l'utilisent moins souvent vs. 15%)
- **Peu d'endettement donc, ce qui leur permet de voir venir :** « vous tenez bien votre budget mais le moindre imprévu vous fait passer dans le rouge » : seulement 30% tout à fait d'accord vs. 53%
 - Pour autant, un **réflexe épargne moins répandu** (38% vs. 54%), notamment pour 2 raisons :
 - Un **comportement plus dépensier** (achats pour faire comme tout le monde, achats en solde parce que c'était une bonne affaire, ne regardent pas à la dépense pour faire plaisir aux proches, etc.)
 - Plus d'aide financière à destination de leurs proches : 61% vs. 32%, notamment leurs enfants majeurs et des amis
- **Au final, pour faire face à leurs difficultés financières, épargne, allocations et rachat de crédit semblent avoir été suffisants**
 - 63% ont utilisé leur épargne (vs. 21%)
 - 39% ont obtenu des aides/ allocations qu'ils ne pas avant (vs. 27%)
 - 35% ont effectué un rachat de crédit (vs. 21%)
 - touchaient



Synthèse des combinaisons de facteurs fragilisants pouvant mener au surendettement



Au final, quelles sont les principales spécificités des personnes ayant connu des difficultés financières importantes au sein de l'échantillon « miroir », par rapport aux surendettés ? (1/2)

- Les « miroirs » sont-ils des surendettés en devenir ?
 - Ayant vécu **moins d'événements fragilisants/ d'accidents de vie** que les surendettés (2 en moyenne vs. 3 pour les surendettés), l'échantillon « miroir » ne risque-t-il pas de basculer dans le surendettement au prochain événement de vie impactant ?
 - Qui plus est, **son équipement en crédits est proche de celui des surendettés** : 53% des « miroirs » détenaient au moins un produit de crédit avant les 1ères difficultés financières (vs. 50% des surendettés) ; principalement un crédit renouvelable ou un prêt personnel
- ⇒ Malgré leurs difficultés financières récentes, les personnes issues de l'échantillon « miroir » semblent **mieux protégées du risque de surendettement, grâce à un comportement budgétaire plus responsable**
 - A revenus équivalents voire inférieurs aux surendettés, ils semblent en effet **légèrement plus impliqués dans le suivi de leur budget** : 64% ont une idée précise du budget du foyer (vs. 56% des surendettés), et 87% consultent leurs comptes hebdomadairement (vs. 77%)
 - Si leur nombre de dettes reste élevé (3,4 en moyenne), ils ont **plus souvent souscrit leurs crédits renouvelables et/ ou prêts personnels auprès de leur banque** et ont **moins souvent recours au crédit renouvelable** que les surendettés. On notera également qu'ils ont **moins souvent accepté** d'augmenter leur réserve d'argent sur proposition de l'organisme : 15% vs. 26%
 - Et même lorsque le recours au crédit a pu générer des comportements « à risque » - 37% ayant déjà utilisé un nouveau crédit pour rembourser les dettes d'un crédit existant (vs. 40% des surendettés) – **cela reste ponctuel** : 3% ont souvent connu cette situation, soit 3 fois moins que les surendettés.

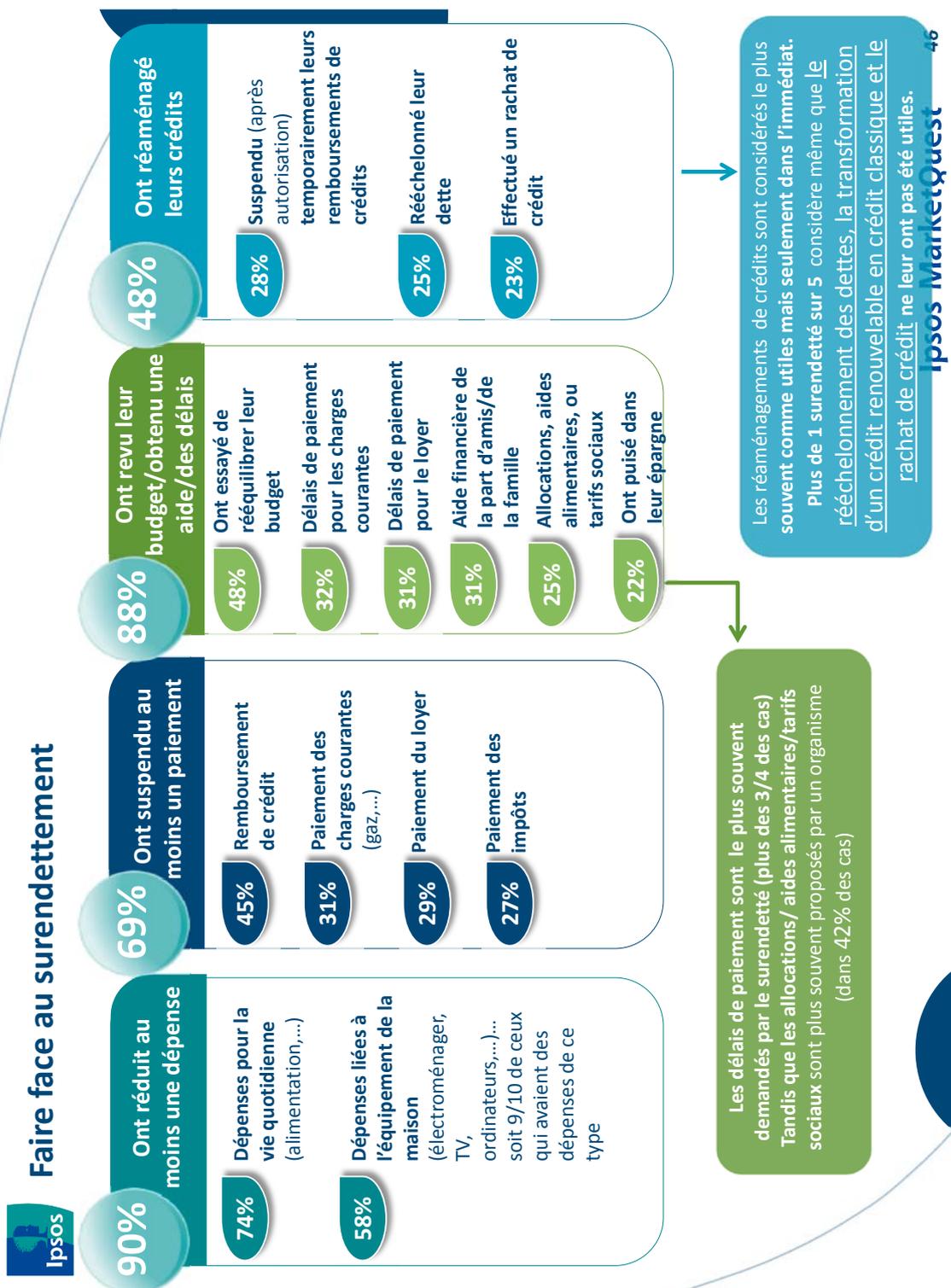


Au final, quelles sont les principales spécificités des personnes ayant connu des difficultés financières importantes au sein de l'échantillon « miroir », par rapport aux surendettés ? (2/2)

- Corollaire de leur comportement budgétaire, la **constitution d'une épargne** permet à l'échantillon « miroir » de faire face plus facilement aux coups durs temporaires :
 - **52% confirment ainsi avoir puisé dans leur épargne** pour faire face à leurs difficultés, vs. 22% des surendettés
 - Une épargne qui leur a permis de **souscrire moins souvent un nouveau crédit** pour surmonter un imprévu (20% vs. 36% des surendettés) et donc de ne pas ou peu augmenter leur endettement suite à des événements de vie
 - Enfin, seuls 16% de l'échantillon « miroir » **ont suspendu le paiement de leur loyer ou de leurs charges**, vs. 52% des surendettés



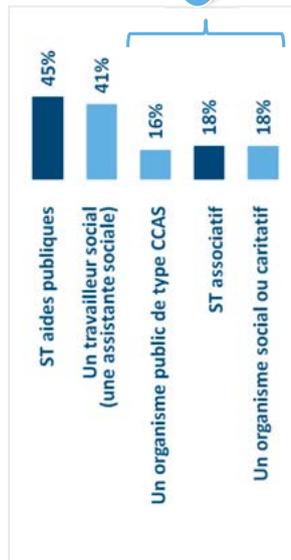
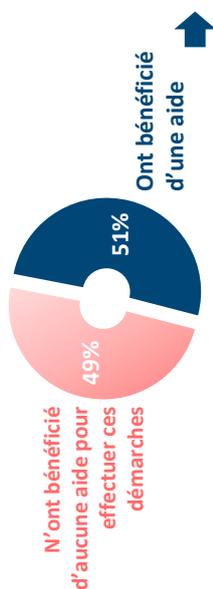
Actions entreprises pour faire face aux difficultés financières



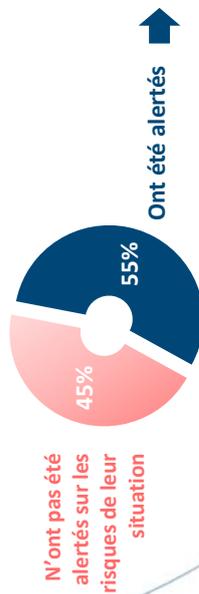


Aides et alertes

- 1 surendetté sur 2 a été aidé dans ses démarches. Lorsqu'il l'a été c'est principalement par un travailleur social :

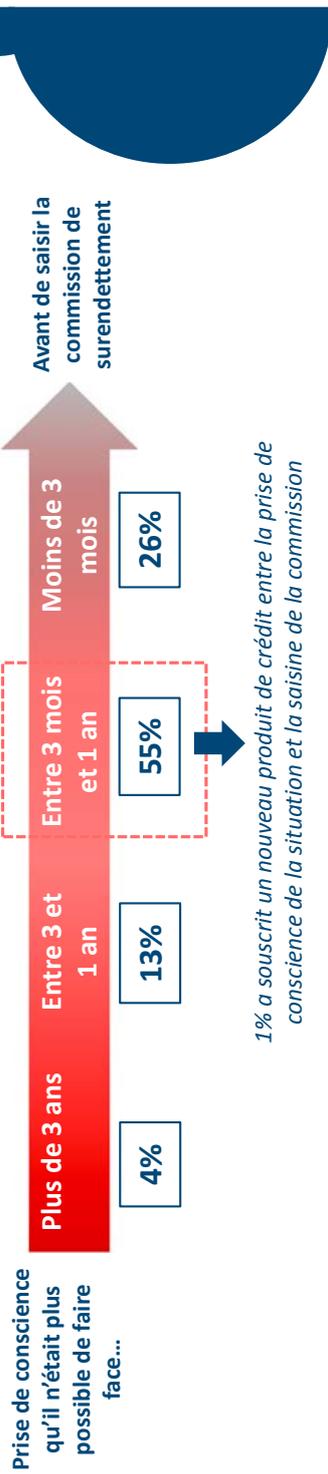


- De même 1 surendetté sur 2 a été alerté sur les risques de sa situation. Lorsqu'il l'a été c'est principalement par sa banque :



Saisine de la commission de surendettement

- Plus de 1 surendetté sur 2 a attendu entre 3 mois et 1 an avant de saisir la commission :



- Une décision consécutive à l'accumulation des impayés et des relances et pour la moitié des surendettés conseillée par une autre personne :

Éléments déclencheurs de la prise de conscience :



Ont décidé seul de saisir la commission



Une personne leur a conseillé

60% avaient des réticences à saisir la commission

70% avaient des réticences à saisir la commission



Annexe 4 | Liste des représentants des créanciers bancaires, non bancaires et du secteur social et associatif sollicités dans le cadre d'entretiens qualitatifs

Créanciers bancaires			
FBF	CM/CIC	Benoist LECLERC	Responsable de la plate-forme de traitement du surendettement du groupe CM/CIC
	La Banque Postale	Mouna AOUN	Responsable des clientèles en position de fragilité
	Crédit Agricole	Narjiss KARA	Dispositif « Points Passerelle »
	BPCE BP Rives de Paris	Pascale MARCHAND	Conseillère de l'agence Concordia (accompagnement des clients fragiles)
	BPCE Caisse d'Épargne Île-de-France	Isabelle LETU	Service Recouvrement amiable particuliers – Surendettement – FICP
ASF	Crédipar	Éric BLANCHARD	Responsable support juridique – BPF/PFFR/DREC
	BNPP PF	Sandrine DESCAMPS	Sécurisation des encours et relations extérieures
	Cofidis Participation	Alexandre MICHAUD	Responsable du service Surendettement du groupe
	Banque Accord	Christelle MONORY	Responsable du département en charge du surendettement
	CACF	Pascale THEVENIN	Responsable de l'équipe localisée à Bordeaux
Créanciers non bancaires			
EDF	Pierre-Olivier BUTTET	Expert pôle « Gérer les contrats »	
GDF SUEZ	Michelle PECQUEUX	Experte pôle « Surendettement »	
FÉDÉRATION FRANÇAISE DESTÉLÉCOMS	Richard THOUZERI	Responsable Risk d'El Telecom	
PARIS HABITAT	Sylvie PLANADE	Responsable de l'action sociale individuelle	
UNION HABITAT AIGUILLON CONSTRUCTION	Cynthia GANNIEUX	Directrice Relation Clients	
UNION HABITAT	Véronique NIKITINE	Responsable recouvrement – APL – Encaissement	
Secteur social et associatif			
CRESUS	Jean-Louis KIEHL	Directeur	
	Maxime PEKKIP	Chargé de mission Prévention et accompagnement	
SECOURS CATHOLIQUE	Jean CHALIÉ	Délégué La Rochelle	
UNAF	Marcel PANCHOUT	Bénévole au sein de l'UDAF d'Indre-et-Loire	
	Jean-Louis ROBERT	Bénévole au sein de l'UDAF du Morbihan	
UNCCAS	Delphine MARTIN	Responsable du pôle usagers, accès aux droits (Nantes)	
	Nadia BELAZIZ	Responsable du service d'Intervention sociale (Tourcoing)	
UFC-QUE CHOISIR	Nicole PEREZ	Administratrice	
	Bernard LEFEBVRE	Bénévole	

Réalisation

Banque de France
Direction de la Communication
Service des Publications économiques

Secrétaire de rédaction

Didier Névonnic

Opérateur PAO

Aurélien Lefèvre

