

SUREN-
DETTEMENT

La prévention n'a pas de prix

Les personnes en difficulté financière ou en risque de surendettement peuvent bénéficier de l'accompagnement d'associations et de celui des récents points conseils budget.

« **U**NE année atypique », évoque la Banque de France : en 2020, le nombre de dossiers de surendettement déposés a baissé de 24 % par rapport à l'année précédente : moins de 109 000 – dont environ 60 000 primo-dépôts –, soit le niveau le plus faible depuis le milieu des années 90 (1). « Une baisse qui a démarré voici quelques années grâce aux campagnes d'information et aux mesures mises en place pour limiter les crédits à la consommation », indique Marie-Thérèse Raulois, administratrice de l'association Cresus Île-de-France (2). Une diminution également liée aux confinements mais qui ne concerne pas tout le monde. « Si les classes moyennes ont épargné davantage depuis le début de la crise sanitaire, ce n'est pas le cas des personnes en situation précaire (familles monoparentales, en CDD, intérim, etc.) encore plus fragilisées, enchaîne Denis Barbet-Massin, secrétaire de l'association. Nous constatons une hausse des demandes d'accompagnement de leur part. »

Cresus accompagne des particuliers financièrement précaires ou qui risquent de se trouver en

situation de surendettement, souvent orientés par les travailleurs sociaux. L'association anime aussi des groupes de parole, des séances de formation dans ses locaux et à l'extérieur : en prison durant les six mois de préparation à la sortie, pour aider les détenus à gérer un budget, ou encore en foyer de jeunes travailleurs. Une prévention qu'assurent aussi depuis de nombreuses années les unions départementales des associations familiales (Udaf) dans leurs permanences et à l'extérieur (institutions, centres communaux d'action sociale (CCAS), etc.).

« Les difficultés financières ne sont pas simplement liées à un problème de ressources, mais aussi de gestion, de méthode, d'organisation, d'information, d'où la nécessité de la prévention », insiste Denis Barbet-Massin. Aussi la fédération Cresus et l'union nationale des associations familiales (Unaf) saluent-elles la généralisation des points d'accès budget (PCB). Expérimentés en 2016, ils ont été développés dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Le gouvernement en a labellisé cent cinquante en 2019, deux cent cinquante en 2020 et s'est engagé à en financer cent nouveaux en 2021 pour renforcer l'accompagnement des personnes les plus affectées par les effets de la crise sanitaire. Le label est attribué pour trois ans avec à la clé un financement annuel de 15 000 euros. Pour le recevoir, un PCB doit proposer un accueil, une écoute, une information, un accompagnement budgétaire et/ou un accompagnement à la procédure de surendettement individuels, gratuits et confidentiels.

L'association Cresus Île-de-France en gère cinq ; les Udaf près de cent quatre-vingts. Quinze d'entre elles avaient participé à la phase d'expérimentation.

Depuis fin 2020, l'Udaf des Deux-Sèvres en anime trois. Des conseillères en économie sociale familiale (CESF) proposent des entretiens individuels et projettent deux actions collectives par an pour toucher un public plus jeune avec des supports comme le jeu « Mes questions d'argent » proposé par la Banque de France. Mais le service reste méconnu. « Il faut que



Émilie Merceron-Genty (à droite), conseillère en économie sociale et familiale avec une personne faisant appel à un point conseil budget (PCB) porté par l'Udaf des Deux-Sèvres.

le public s'en saisisse, ait envie de faire la démarche d'exposer sa situation. Mais il freine beaucoup, d'une part parce que la question de l'argent reste taboue et d'autre part, parce qu'il imagine les PCB réservés aux seules personnes surendettées, analyse Marie-Thérèse Raulois. Pourtant le public peut s'y informer sur sa situation financière et trouver des éléments pour prendre d'autres dispositions que le dossier de surendettement. Il ignore par exemple souvent qu'en cas de crédit immobilier, s'il rencontre des difficultés, il peut demander un report pour le remboursement des crédits sur un an ou deux. »

La législation sur le surendettement a évolué dans le sens de la protection des personnes depuis les lois Neiertz (1989), Lagarde (2010) et surtout celle portant évolution du logement, dite loi Elan (2018) qui permet de prendre des mesures dans le cadre des impayés de loyer pour éviter les expulsions des personnes en difficulté, de négocier avec les bailleurs et de recevoir un coup de pouce financier. En 2020, le ministre de l'Économie a renforcé le dispositif de plafonnement des frais bancaires en leur faveur lancé en 2018 pour que « les personnes fragiles » puissent bénéficier du plafonnement de 25 euros par mois de frais d'incidents bancaires. Depuis mai 2020, la Banque de France a mis en place une cellule d'alerte pour les particuliers qui rencontrent des difficultés en matière d'inclusion bancaire et d'application des frais bancaires. Pour la saisir le consommateur particulier peut s'adresser à une association ou à un point conseil budget.

Le PCB accompagne également les personnes dans leur procédure de surendettement qui elle aussi reste méconnue. « Les personnes en difficulté financière pensent très souvent, à tort, qu'un dépôt de dossier auprès de la Banque de France conduit à l'interdiction bancaire; ce n'est pas la réalité: il entraîne l'impossibilité de contracter des crédits, explique Marie-Thérèse Raulois. Tellement de fausses informations circulent. Grâce au PCB, le public peut s'informer. » Les conseillers ne sont pas là pour faire de l'abattage de dossiers de surendettement mais ils peuvent par exemple aider les personnes à calculer leur taux d'endettement grâce à un logiciel: combien leur coûterait telle opération, à quelles conditions elles pourraient négocier un report de crédit, etc.

« Nous proposons au public des conseils budgétaires à la demande par rapport à ses questionnements, des informations sur l'accès aux droits, le mal endettement, le surendettement. Nous pouvons l'aider à évaluer la situation de surendettement, à constituer un dossier de surendettement, à décrypter des courriers de la Banque de France », enchaîne Nathalie



Le jeu *Mes questions d'argent* de la Banque de France sert de support à des animations collectives sur la gestion de budget.

Lacroix-Philippe, directrice du pôle Enfance Famille et Parentalité de l'Udaf des Deux-Sèvres. Les professionnels assurent des permanences (mairie, maison de services au public, etc.) pour les personnes qui ne peuvent pas se déplacer dans ses locaux.

« Dès les premières orientations, nous avons pu observer les conséquences de la crise sanitaire: des personnes déjà fragiles au niveau budgétaire ont connu une perte d'emploi ou une baisse de ressources, ce qui a accentué leurs difficultés financières, souligne Émilie Merceron-Genty, CESF. Nous nous attendons à voir encore plus de répercussions avec un nouveau public :

auto-entrepreneurs, étudiants, etc. Pour l'instant, il est assez hétérogène: personnes en couple ou pas, à temps partiel ou complet, avec des revenus parfois confortables mais ayant besoin de conseils pour restructurer leur budget ». Un public qui n'a pas l'habitude de fréquenter les acteurs sociaux et qui vient

avec des appréhensions. « À nous de faire-valoir que nous sommes des experts du budget et de créer le lien », souligne la CESF.

Les associations appellent de leur vœux une campagne nationale d'information sur le PCB. « Il faut que le public comprenne que la recherche d'un conseil sur le budget n'est pas taboue. Elle devrait devenir aussi banale que le conseil sur un prêt bancaire ou sur une assurance, estime Nathalie Lacroix-Philippe. Il peut venir pour être rassuré, vérifier ses démarches financières, éviter de se mettre en difficulté. Pour saisir un PCB, il ne faut pas attendre que ça aille mal. Dans l'idéal nous deviendrions un lieu ressource plutôt qu'un lieu de conseil. »

Katia Rouff-Fiorenzi

Le gouvernement s'est engagé à financer cent nouveaux points accueil budget en 2021

(1) Enquête 2020 de la Banque de France sur le surendettement, février 2021.

(2) La Fédération Cresus compte soixante permanences en Île-de-France et des antennes sur l'ensemble du territoire.