



## **syndicat national autonome**

du personnel de la BANQUE de FRANCE - Solidaires

SNABF Solidaires 74-1645 - 75049 Paris cedex 01 - Courriel : 1645-UT

Tél : 01 42 92 40 25 - Fax : 01 42 60 77 42 - [http : //www.snabf.org](http://www.snabf.org)

Union  
syndicale  
**Solidaires**

finances  
**Solidaires**

# **Prévention et traitement du surendettement : une mission de service public à renforcer**

La crise économique et financière qui s'est abattue sur la majeure partie des pays riches a pointé les limites d'un capitalisme financier qui a ponctionné l'activité économique réelle. Conséquences ? Des salaires pressurés à la baisse pour la majorité, et pour la minorité privilégiée une accumulation exponentielle, par le jeu des intérêts perçus cumulés. Avec pour résultat, une faiblesse chronique de la demande, à laquelle vient pallier le recours croissant au crédit, financé en partie par ceux qui ne savent plus comment dépenser leur argent. Car dans cette version modernisée du servage, les agios des crédits revolving ou des prêts immobiliers payés par ceux qui en sont réduits à la portion congrue rémunèrent les « investissements » des plus fortunés via la titrisation des crédits bancaires... jusqu'à ce que cette bulle de dettes implose. **Voilà où mène le modèle que l'on nous a présenté comme indépassable depuis trente ans.** Lorsque les fruits du travail de la société sont mal distribués, lorsque les riches s'enrichissent et que les classes moyennes et les plus pauvres ont du mal à garder la tête hors l'eau, comme c'est clairement le cas aujourd'hui, alors le système s'effondre.

**Le surendettement est un phénomène (malheureusement) installé dans notre société.** Depuis 20 ans, il ne cesse de s'amplifier. Aujourd'hui la Banque de France reçoit environ 180 000 dossiers de surendettement chaque année, soit deux fois plus qu'au moment de la création du dispositif de traitement du surendettement créé par la loi Neiertz de 1989.

Et les chiffres continuent de s'envoler. En 2009, le nombre de dossiers déposés a progressé de 14,8 % par rapport à 2008 et au 1er trimestre 2010, le rythme de dépôt des dossiers a augmenté de 1,6% par rapport à la même période de 2009 : 58000 dossiers ont été déposés.

Pour faire face à cet afflux, tout en réduisant le délai moyen de traitement d'un dossier de surendettement (3,1 mois fin 2009 contre 3,3 mois fin 2008), la Banque a fait appel à des stagiaires étudiants et à des intérimaires externes.

Depuis des années, le pilotage se fait à vue, dans l'espoir de jours meilleurs, sans doute. **Et pour 2010, la Banque table sur un délai moyen de traitement ramené à environ trois mois à la fin de l'année, en se plaçant dans l'hypothèse d'une stabilisation du rythme de dépôt des dossiers. Dans le contexte économique et financier, cela témoigne d'un bel optimisme relevant de la méthode Coué !**

Bien sûr nous souhaitons tous que le surendettement soit endigué. Cela signifierait un mieux social certain. Mais aujourd'hui, l'urgence est de faire face à la masse de dossiers tout en permettant à nos collègues d'assumer dans de bonnes conditions cette mission de service public. La mise en place de nouveaux outils plus puissants, (à condition qu'ils fonctionnent correctement !), la dématérialisation du traitement des dossiers, le traitement de masse amélioreront sans doute la productivité. Mais la qualité de la relation humaine dans l'accueil des personnes surendettées et la diminution du stress des équipes passent nécessairement par un renforcement pérenne des moyens humains.



**Le traitement du surendettement doit être amélioré, tandis que sa prévention doit être renforcée.** Dans ce cadre, le SNABF Solidaires défend depuis longtemps la création **d'un fichier positif des crédits**. En séance de CCE, nous avons demandé que l'expérience du fichier positif en place en Belgique soit **étudiée, pour une possible déclinaison en France**.

On sait en effet que le surendettement provient en partie d'une mauvaise évaluation par les établissements financiers de la situation réelle de l'endettement du client, en particulier lors de l'octroi de crédits à la consommation. La création d'un fichier positif permettrait aux établissements de crédit de disposer des informations les plus complètes possibles concernant l'endettement des particuliers. **En contrepartie, il sera possible d'exiger davantage de responsabilisation de la part des établissements prêteurs**, qui gagnent beaucoup d'argent en accordant des crédits qu'ils font payer très cher à des personnes fragilisées financièrement.

**Nous sommes satisfaits de voir que l'idée a fait son chemin, puisque malgré l'opposition du Gouverneur Noyer, le projet de loi "Lagarde" prévoit qu'un comité devrait être mis en place dans les douze mois pour préfigurer un fichier positif. Ce fichier serait confié à la Banque de France et ne remettra pas en cause le fichier des incidents de paiement (FICP).**

Par ailleurs, **concernant l'éducation financière des plus jeunes**, nous avons demandé à la Banque, outre les formations prévues pour les classes de 3<sup>ème</sup>, de mettre également au point des formations destinées aux élèves en apprentissage (CFA, lycées professionnels), qui, à priori, entreront le plus rapidement dans la vie active.

**La question du coût de ces missions ne peut être éludée.** Nous comprenons les contraintes de la Banque à laquelle il est demandé de faire toujours plus et mieux en dépensant toujours moins. Mais sur le plan global, le coût social et économique du surendettement est énorme. **C'est pourquoi nous considérons que l'État, ET le système bancaire, qui porte une large part de responsabilité, doivent davantage financer le traitement du surendettement. C'est aussi ce que dit la Cour des Comptes dans son rapport. Le Gouvernement de la Banque doit s'appuyer sur cet avis pour demander plus d'implication financière à l'État. Le renouvellement du contrat de service public est une opportunité à saisir.**

Nous avons en effet appris en CCE que **le contrat de Service Public**, arrivé à échéance fin 2009, a été prorogé d'un an, précisément pour tenir compte des observations de la Cour des Comptes, et dans l'attente de la nouvelle loi sur la réforme du crédit à la consommation. **Son renouvellement doit être l'occasion pour l'État de mettre (enfin !) les moyens financiers nécessaires « sur la table » et de rémunérer davantage la Banque.**



Dans notre société de consommation, il s'agit de consommer toujours plus pour « tirer » la croissance. Et les pouvoirs publics et financiers tiennent à conserver le rôle moteur dans l'économie des crédits à la consommation, qui dopent la demande. Le surendettement, qui prend au piège des ménages de plus en plus nombreux, est une conséquence dramatique du système.

**Alors oui, l'activité de prévention et de traitement du surendettement est une dépense publique justifiée économiquement et socialement.** Pour venir à bout de ce fléau, il faut investir en moyens humains et financiers, sans mégoter.

**Ne plus tout sacrifier à la croissance qui fait de plus en plus défaut (combien de points pour 2010 ?), mais investir aussi pour la dignité de chacune et de chacun d'entre nous : c'est la seule stratégie gagnante à terme, aussi bien individuellement que collectivement.**

# Ce qu'ils en disent...

## Le rapport de la Cour des comptes

- **La politique publique menée par l'État et par la Banque est incomplète et insuffisamment pilotée.** Elle génère des inégalités de traitement, et s'accompagne d'un coût insuffisamment justifié.
- **Le dispositif en place ne s'attache pas suffisamment à la prévention.** Cette critique est essentiellement adressée à l'État ; il est cependant reproché à la Banque l'imprécision de ses statistiques.
- **La procédure et le suivi des dossiers ont un caractère trop impersonnel.**

### Les préconisations de la Cour :

#### Améliorer la prévention du surendettement

**Mettre en place un fichier positif**, qui recenserait le stock et les flux d'endettement de l'ensemble des emprunteurs.

**Encadrer par la loi l'utilisation des cartes confuses** (à la fois cartes de fidélité et cartes de crédit renouvelables), et étudier la possibilité de les interdire à terme si les mesures prévues s'avèrent inefficaces.

#### Renforcer le pilotage du dispositif existant, au plan national et au plan local

Faire en sorte que la Banque améliore la **connaissance statistique** du surendettement, assure un **meilleur suivi global** des dossiers avec évaluation des résultats.

#### Améliorer la maîtrise des coûts

**Participation des établissements de crédit aux coûts** de fonctionnement des commissions.

Mieux maîtriser les coûts en **alignant toutes les succursales sur les « plus performantes »** et en réduisant les « re-dépôts ».

#### Renforcer le suivi social des surendettés

Signalement aux services sociaux du Conseil général et une orientation des surendettés vers des associations familiales et/ou de consommateurs.

## La réponse du Gouverneur Noyer

Le Gouverneur Noyer a souligné que **la Banque a toujours atteint les objectifs qui lui ont été fixés** dans le cadre du Contrat de Service Public (CSP).

Concernant l'insuffisance des études produites, **la Banque réfléchit à l'amélioration des statistiques** et s'engage à lutter contre les « re-dépôts », sachant que la Banque doit respecter les positions des commissions, qui sont souveraines, et tenir compte des avis des juridictions.

**Concernant les coûts**, le Gouverneur a contesté la pertinence de certains modes de calcul de la Cour et a souligné les gains réalisés en matière d'efficacité.

Le Gouverneur Noyer a précisé que pour lui, **il n'est pas du rôle de la Banque d'assurer la gestion du suivi social des dossiers.**

Il estime que **l'efficacité d'un fichier positif n'est pas avérée** et impliquerait pour la Banque, et pour l'ensemble du système bancaire, des investissements très lourds entraînant une augmentation du coût des services bancaires.

### La Banque réfléchit à un plan d'action pour :

- **accentuer la politique d'harmonisation des méthodologies**, en s'appuyant sur l'Outil d'Aide au Traitement et en réfléchissant sur une harmonisation des règlements intérieurs des commissions et de la définition du « reste à vivre ».
- **travailler sur le moyen terme à améliorer la productivité** : mise en place de tableaux de bord et alignement sur les meilleures pratiques.
- **améliorer la connaissance des phénomènes de surendettement** : création d'un observatoire des créanciers nationaux, analyse des re-dépôts, cadre géographique des enquêtes au niveau local et régional, réévaluation des indicateurs.

## **Pour aller plus loin :**

### **Ce que prévoit le projet de loi Lagarde (voté par l'Assemblée Nationale le 27 avril 2010).**

- **Cartes de fidélité** : interdiction de conditionner les avantages commerciaux à l'utilisation à crédit des cartes de fidélité et des cartes de paiement. Les cartes de fidélité auxquelles une fonction crédit est attachée devront obligatoirement comprendre une fonction paiement au comptant. Par défaut, la fonction paiement au comptant de la carte de fidélité ou bancaire sera activée. L'activation de la fonction crédit de la carte ne sera plus possible sans l'accord exprès du consommateur à chaque opération.
- **Publicité** : Interdiction des mentions qui suggèrent qu'un crédit améliore la situation financière ou le budget de l'emprunteur. Obligation de faire figurer le taux d'intérêt du crédit dans une taille de caractère au moins aussi importante que celle utilisée pour le taux d'intérêt promotionnel. Obligation de désigner le « crédit renouvelable » par cette seule appellation à l'exclusion de toute autre.
- **Crédit renouvelable** : Prévoir que chaque échéance de crédit renouvelable comprend obligatoirement un amortissement minimum du capital restant dû. Obligation pour les prêteurs de fermer les comptes de crédit renouvelable inactifs après deux ans en cas d'inactivité (contre 3 ans aujourd'hui).
- **Choix des consommateurs sur le type de crédit** : le consommateur se verra proposer le choix entre crédit amortissable et renouvelable lorsqu'il demande (en magasin ou sur internet) un crédit pour un achat de plus de 1000€.
- **Crédit responsable** : Obligation pour le prêteur de vérifier la solvabilité de l'emprunteur à l'ouverture d'un crédit et régulièrement, tout au long de la vie du contrat, pour les crédits renouvelables. Obligation pour les prêteurs de consulter le fichier FICP qui recense les incidents de remboursement sur les crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit.
- **Rachats de crédit** : définition de règles spécifiques applicables aux opérations de rachats de crédits.
- **Délai de rétractation** : porté de 7 à 14 jours
- **Autorité de contrôle prudentiel** : contrôle de la commercialisation des crédits
- **Réforme de l'assurance emprunteur** : Suppression de la disposition législative qui autorise les banques, à l'occasion d'une demande de crédit immobilier, à imposer au consommateur d'adhérer au contrat d'assurance emprunteur qu'elles commercialisent. Si les banques refusent l'assurance déléguée, elles devront motiver leur décision. Les banques n'auront pas le droit de moduler le taux d'intérêt du crédit si l'emprunteur décide de prendre une assurance déléguée.
- **Plans de surendettement** : réduction de la durée maximale des plans de surendettement de 10 à 8 ans, pour favoriser le rebond des personnes qui connaissent des difficultés d'endettement
- **Commissions de surendettement** : 3 mois au lieu de 6 pour décider de la recevabilité des dossiers de surendettement, décision de rééchelonnements et effacements d'intérêts par les commissions

**Fichier des incidents de paiement** : modernisation du fonctionnement du fichier et réduction de la durée d'inscription pour faciliter le rebond des personnes connaissant des difficultés d'endettement

En outre, le Gouvernement envisage la création d'un registre national des crédits aux particuliers (fichier positif des crédits), placé sous la responsabilité de la Banque de France. Un rapport dans ce sens sera remis au Gouvernement et au Parlement, dans un délai d'un an.

**Sources :** <http://www.economie.gouv.fr/actus/09/credit-conso.htm>  
<http://www.assemblee-nationale.fr/13/ta/ta0451.asp>