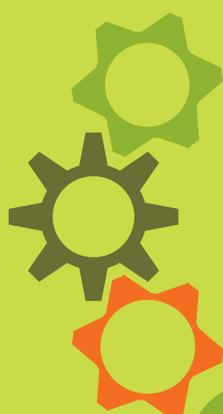


LE GUIDE PÉDAGOGIQUE



Le suivi de ses comptes et de ses crédits



La finance pour tous

INSTITUT POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DU PUBLIC

OBJECTIFS DU GUIDE

Aider les personnes en contact avec des populations fragilisées financièrement à être à l'aise pour communiquer sur le budget personnel, le suivi du compte bancaire et les risques des crédits.

Plus précisément, il s'agit de vous donner des points de repère, des éléments d'information actualisés, des exemples simples et significatifs pour vous aider à faire une analyse complète de la situation financière de vos interlocuteurs et à leur proposer des solutions adaptées à leurs besoins. Les étapes de ce guide pédagogique sont les suivantes :

COMPRENDRE

les raisons des difficultés financières

CONVAINCRE

de la nécessité de tenir ses comptes, de faire un budget

EXPLIQUER

le compte et les services bancaires
les différents moyens de paiement
les enjeux et les risques des crédits

ORIENTER

sur le rôle et les missions des commissions de surendettement

CONSEILLER

sur l'épargne

Tout au long du guide, vous trouverez des infos, des conseils et des mises en garde, ainsi que des liens vers les fiches infos et les fiches outils sur la version pdf.



Bon à savoir



Conseil



Attention

SOMMAIRE

COMPRENDRE

Les raisons des difficultés financières

- Faire le point des revenus et des dépenses de votre interlocuteur 2
- Amener à ventiler les revenus et les dépenses en trois catégories 3
- Proposer des pistes de réflexion 4

CONVAINCRE

Tenir ses comptes, faire un budget 5

EXPLIQUER

Le compte et les services bancaires

- Le compte bancaire 7
- Les services bancaires associés au compte 9
- Le relevé de compte bancaire 10
- Le relevé annuel de frais bancaire 11
- Le découvert autorisé et non autorisé 11

Les différents moyens de paiement

- Les espèces (pièces et billets) 13
- Le chèque 14
- Les ordres de paiement 15
- La carte bancaire 17

Les enjeux et les risques des crédits

- Le découvert 20
- Les crédits à la consommation 21
- Les crédits immobiliers 26
- La renégociation de son crédit 27
- Le rachat ou le regroupement de ses crédits 27
- Le microcrédit social ou personnel 28

ORIENTER

Comment fonctionnent les commissions de surendettement

- Qui peut bénéficier des commissions de surendettement ? 29
- A quoi sert une commission de surendettement ? 30
- Quels sont les enjeux du fichage des surendettés ? 31
- Qui participe aux commissions de surendettement ? 31
- En pratique, que faut-il savoir ? 32

CONSEILLER

L'épargne

- L'épargne disponible réglementée : les livrets 33
- L'épargne logement 35

et aussi...

nos [FICHES OUTILS](#)

nos [FICHES INFOS](#)

Listées à la fin du guide (page 37)
et disponibles sur notre site
www.lafinancepourtous.com



L'IEFP a été créé en 2006 pour mettre à la portée de tous le domaine bancaire, monétaire et financier.

Il comprend une dizaine de personnes localisées à la Bourse, Palais Brongniart, à Paris.

Il travaille en partenariat public/privé avec des représentants :

- de l'Autorité des marchés financiers (AMF),
- de la Fédération des banques françaises (FBF),
- d'Euronext Paris,
- de la Banque de France,
- du ministère de l'Éducation nationale, et des personnes choisies pour leurs qualifications et leur intérêt pour l'éducation (journalistes, enseignants...).

LES ACTIVITÉS

le développement et la mise à jour du site Internet www.lafinancepourtous.com, des publications (notamment « Les finances personnelles pour les nuls »), des articles de presse..., des salons, des conférences... au plan national et international, des modules de formation...

LES PUBLICS

les consommateurs de produits financiers,
les accompagnants (parents, enseignants, formateurs, conseillers)
les personnes en difficulté,
le grand public, ...



LES RAISONS DES DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Pour vous qui recevez des personnes fragilisées financièrement, l'une des priorités est de vous faire une idée, la plus précise possible, de leurs difficultés afin de pouvoir ensuite rechercher, avec elles, des moyens pour les aider à s'en sortir. Quelles sont leurs ressources ? Quelles sont les dépenses occasionnées par leurs engagements contractuels ? Combien dépensent-elles par ailleurs ?... Pour répondre à ce type de questions, nous vous conseillons de faire avec elles **un état des lieux** des ressources et des dépenses sur l'année écoulée (cf. [FICHE OUTIL N° 1](#)).

Cette prise de contact avec vos interlocuteurs vous permet de mieux les connaître, de comprendre leurs habitudes de consommation, ainsi que celles de leur famille et le soin plus ou moins grand qu'ils apportent à la gestion de leurs comptes. Il sera ainsi plus facile de leur apporter des conseils pertinents et judicieux.

Les aspects incontournables à noter rapidement sont les suivants :

■ De combien de membres se compose la famille ?

Il est important d'identifier qui gagne l'argent et qui le dépense. Les types de comptes, joints ou séparés, sont également à noter. Par qui et comment sont-ils actionnés ?

■ Y a-t-il un manque récurrent de ressources ?

C'est le cas par exemple des personnes au RSA ou des familles très nombreuses avec un seul petit salaire.



Examiner s'il est possible d'augmenter les ressources (aides, primes...).

■ L'endettement est-il inadéquat ?

C'est le cas des personnes qui ont pris beaucoup de crédits sans même s'en rendre compte et dont le coût se révèle excessif. Une solution à laquelle elles doivent réfléchir, mais qui n'est pas sans risque, c'est le regroupement de crédits (cf. « Enjeux et risque - la renégociation de son crédit »).

■ Les charges fixes sont-elles trop lourdes ?

C'est le cas pour les personnes qui doivent payer des mensualités de crédit excessives (en raison par exemple d'un crédit immobilier très lourd ou de plusieurs crédits à la consommation - cf. point précédent) mais également pour faire face à des engagements récurrents trop élevés résultant d'abonnements de toutes sortes et en particulier ceux des téléphones portables.

Elles peuvent faire face tant bien que mal à leurs échéances et n'être pas encore surendettées. Cependant elles risquent de le devenir bientôt, d'autant plus qu'elles y sont souvent poussées par les contraintes des crédits à la consommation (notamment du crédit renouvelable) auxquels elles ont eu recours en pensant pouvoir s'en sortir.



Il faudra les alerter sur les dangers qui existent à procéder de la sorte (cf « Les enjeux et les risques des crédits »).

■ Y a-t-il une mauvaise gestion budgétaire ?

C'est rarement le cas des personnes ayant de faibles revenus. Mais plutôt celui des « cigales » qui ne comptent pas, n'ouvrent pas le courrier de leur banque, multiplient les frais bancaires, qu'elles aient ou non obtenu un prêt de leur banque ...

■ Le rapport à l'argent est-il compliqué ?

C'est le cas des personnes qui ont une sorte d'addiction à l'argent, qui dépensent sans compter et ont une mauvaise gestion de leur budget.

Pour pouvoir apporter des réponses à ce type de questions, la méthode que nous conseillons consiste à passer par 3 étapes.

1. Faire le point des revenus et des dépenses de votre interlocuteur

Il n'est souvent pas facile de se remémorer la totalité de ses revenus et de ses dépenses. Cependant, même si cet effort de mémoire est inconfortable, il est important que votre interlocuteur le fasse pour que vous le connaissiez mieux et que vous soyez en mesure de lui proposer les solutions les mieux adaptées. Le tableau-type qui figure sur la [FICHE OUTIL N° I](#) reprend une liste très complète de revenus et de dépenses. S'il est possible d'obtenir les informations mois par mois, le tableau-type de la [FICHE OUTIL N° II](#) pourra être utilisé.

Comment remplir ces tableaux ?

■ Les revenus

Tous les revenus qui vont donner lieu à une rentrée d'argent doivent figurer dans le tableau, comme par exemple :

- > Les revenus professionnels : salaires, indemnités, primes...
- > Les pensions de retraite : régime de base et complémentaire...
- > Les prestations sociales et familiales : allocations, revenu de solidarité active (RSA), minimum vieillesse, aides au logement...
- > Les revenus de placements : intérêts...
- > Les revenus annexes : baby-sitting, vide-grenier...

■ Les dépenses

Toutes les dépenses qui donnent lieu à des sorties d'argent sont à mentionner dans le tableau. Les grandes rubriques pour les identifier sont les suivantes :

- > Le logement (loyer ou charge d'emprunt) - l'électricité - le gaz - le chauffage - l'eau - les travaux - l'entretien... Une attention spéciale doit être apportée aux charges d'emprunt. C'est le moment de faire le point sur l'ensemble des crédits qui ont été contractés par votre interlocuteur ou ses proches.
- > Les transports - la voiture - la moto - l'essence - les péages - les transports en commun...
- > L'alimentation - l'habillement...

- > Les enfants - les frais de scolarité...
- > Les impôts - la pension alimentaire...
- > La communication - la culture - les loisirs - les sports - les vacances...
- > Les animaux...
- > L'ameublement et les équipements...
- > La santé...
- > Les services financiers - les crédits conso. C'est le moment de revenir à nouveau sur le sujet des charges d'emprunt.

■ Les engagements

- > La caution : elle doit être prise très au sérieux car elle engage les revenus et les biens (mobiliers, comme immobiliers) de la personne qui accepte de la donner. L'avantage pour l'emprunteur, c'est qu'elle représente la garantie la moins chère. Souvent trouvée au sein de la famille, elle n'est toutefois pas toujours acceptée par la banque, qui peut la considérer comme une garantie insuffisante de paiement en cas de défaillance de l'emprunteur.



Donner sa caution est une source de plus en plus fréquente de difficulté financière et de surendettement. Lorsqu'ils sont appelés en garantie, parents, grands-parents, amis... doivent faire face à des dépenses qu'ils n'avaient pas prévues et qui compromettent parfois l'équilibre de leur situation financière.

Une fois rempli mois par mois, le tableau annuel des revenus et des dépenses est instructif sur la personnalité et les comportements des demandeurs. Pour aller plus loin, en particulier pour ceux qui ont des problèmes de fins de mois (et ce sera la grande majorité de ceux qui viennent vous voir, par définition, mais certains pourront avoir des ressources), il conviendra de les amener à s'interroger sur la nature des sommes enregistrées et à les ventiler, avec eux, en trois catégories comme l'indique l'étape suivante.



Il ne s'agit pas d'être normatif pour effectuer cette répartition mais d'aider chaque demandeur à faire apparaître les possibilités d'économies et à prendre conscience de ses choix de vie.

2. Amener à ventiler les revenus et les dépenses

(cf. FICHE OUTIL N° III)

■ Les revenus

Les revenus sont à répartir entre les trois catégories suivantes : les revenus réguliers, irréguliers et aléatoires. Cette ventilation ne peut être faite que par le demandeur ; elle lui fait prendre conscience de la régularité ou de l'irrégularité de ses revenus, sachant que, pour les personnes aux revenus modestes ou à l'équilibre budgétaire compromis, il est préférable de disposer d'une somme d'argent avant de la dépenser pour éviter le crédit et les frais qu'il occasionne.

■ Les dépenses

Les dépenses sont également à faire apparaître en trois groupes : les dépenses contraintes ou difficilement compressibles, les dépenses compressibles et les dépenses facultatives.

C'est toujours la personne concernée qui peut seule faire cette ventilation. Il s'agira ensuite de lui faire prendre conscience de ses comportements de citoyen et de consommateur, compte tenu de ses revenus.

Pour les dépenses difficilement compressibles, nous recommandons de faire apparaître deux sous-groupes :

- > Les dépenses contraintes du fait d'engagements antérieurs (impôts, remboursements de crédits, abonnements...).
- > Les dépenses que le demandeur choisit de ne pas réduire en raison de leur importance dans son mode de vie (tabac, journaux...).

La répartition d'un demandeur peut évoluer dans le temps. Les dépenses qui lui paraissaient incompressibles a priori peuvent le devenir quand il prendra en compte leur impact sur sa situation financière.

3. Proposer des pistes de réflexion

Des solutions adaptées pourront apparaître en discutant avec vos interlocuteurs, en particulier à partir de pistes de réflexion telles que :

- > S'interroger sur l'organisation budgétaire au sein de la famille. Le sujet peut être sensible et difficile à aborder surtout si l'un ou l'autre dépense « sans compter » en compromettant l'équilibre financier familial. Pourtant il est indispensable d'établir une cartographie familiale du budget permettant de visualiser la répartition des revenus et des dépenses entre les individus.
- > Prendre le temps de la réflexion avant de s'engager pour un abonnement ou un crédit qui vont entraîner des dépenses contraintes.
- > Consommer différemment.
- > Répartir différemment ses dépenses en fonction des dates de rentrée de ses revenus (il est également prudent d'attendre d'en avoir les moyens pour dépenser).
- > Penser à négocier des conditions de paiement avantageuses comme la mensualisation (impôts...) ou le « 3 fois sans frais ».
- > Éviter autant que possible le découvert bancaire et surtout le découvert au-delà des limites autorisées.
- > Rembourser ses crédits à la consommation quand c'est possible, c'est le meilleur placement qui existe ! Cela réduit le montant des intérêts et d'autres frais dus, même dans les cas exceptionnels de paiement d'une indemnité de remboursement anticipé, possibilité introduite par la loi Lagarde de juillet 2010 (voir chapitre 3, « un droit de remboursement anticipé »).



S'il n'est pas possible de rembourser par anticipation, il est cependant utile de réfléchir avec prudence à une répartition différente du poids des crédits (cf. page 31 - la renégociation et le rachat de crédit).

- > Recenser toutes les aides possibles (auprès des Agences nationales pour l'emploi (ANPE), Centres communaux d'action sociale (CCAS), Caisses d'allocations familiales (CAF), missions locales...). Il existe de nombreuses aides dont certaines ont pu être oubliées auprès de la mairie ou de l'école par exemple, pour la cantine et le transport des enfants.

TENIR SES COMPTES, FAIRE UN BUDGET

Surtout quand les personnes fragiles ont peu de ressources disponibles et qu'elles risquent de détériorer rapidement leur situation financière, il est important qu'elles sachent, presque en permanence, ce qui leur reste à dépenser. Or elles sont les seules à pouvoir connaître exactement leurs disponibilités et à pouvoir les utiliser judicieusement afin d'éviter des complications de tous ordres. Pour convaincre ces personnes, souvent peu familiarisées avec des justificatifs de comptabilité, d'effectuer un suivi régulier de ce qui leur reste et de ce qu'elles peuvent dépenser, voici quelques arguments à leur présenter :

Connaître le montant de ses disponibilités

Avant d'engager une nouvelle dépense, il est important de savoir si les ressources correspondantes sont disponibles, s'il va falloir puiser sur d'autres réserves ou s'il va falloir contracter de nouvelles dettes, elles-mêmes génératrices de frais et d'agios.

Garder les justificatifs sous format papier

Des justificatifs sont fournis pour quasiment tous les revenus et toutes les dépenses. Il faut donc les conserver ou les demander sous format papier : fiches de paie, bordereaux d'allocation, avis de prélèvement, tickets de règlement ou de prélèvement par carte bancaire, talons de chèque, tickets de caisse, reçus... Ensuite il s'agit seulement d'en reporter le montant dans la bonne colonne, selon qu'il s'agisse d'un revenu ou d'une dépense.

Suivre ses comptes

Le suivi de ses comptes peut se faire dans un fichier word ou excel sur ordinateur ou sur un cahier d'écolier. Il suffit de disposer de deux colonnes : une pour l'argent qui rentre et une pour l'argent qui sort. À tout moment, la différence entre les deux colonnes donne le solde disponible pour payer ses dépenses, rembourser ses dettes ou faire des économies (cf. le modèle qui figure sur la [FICHE OUTIL N° IV](#)).

Tenir un véritable budget, c'est souhaitable

La ventilation des dépenses et des revenus qui a été réalisée pour l'année écoulée dans la première partie de ce guide, peut s'avérer encore plus utile lorsqu'elle est établie à titre prévisionnel pour l'année à venir. Le demandeur est alors en mesure de s'interroger sur ses dépenses futures et sur les revenus qu'il pense percevoir. Il fera ainsi apparaître de manière anticipée ses besoins d'argent et pourra réfléchir aux moyens de les combler. Pour l'aider, nous mettons à sa disposition la [FICHE OUTIL N° I](#) afin qu'il puisse faire un point sur ses revenus et ses dépenses.

Pointer son relevé bancaire est important

... mais voici quelques conseils :

1. Le relevé de compte bancaire doit être contrôlé :

Faire soi-même le suivi de ses comptes est le seul moyen de vérifier les relevés de compte envoyés mensuellement par la banque. Erreurs, omissions, prélèvements de frais indus...peuvent se produire plus souvent qu'il n'y paraît. Le contrôle de ces documents avec ses propres informations permet de faire corriger les erreurs et de demander des explications sur ce qui ne semble pas logique.



Georges Gloukoviezoff cite dans son livre « L'exclusion bancaire » l'exemple suivant :

Une personne du Havre au RSA a été créditée indument d'un chèque de 300 €. Elle a averti sa banque qui lui a assuré qu'il n'y avait aucun problème. Du coup, elle a dépensé cette somme. Toutefois, quand la banque a réalisé qu'il y avait bien eu une erreur, elle a exigé le remboursement sous huit jours. La personne précise que les 300 € ont été prélevés sur son compte ne lui laissant plus que 15 € pour le mois.

2. Internet peut apporter une aide efficace

Lorsque cela est possible, il faut faire un suivi régulier et fréquent de ses comptes sur Internet qui en permet l'accès souvent gratuitement. Ainsi est-il possible de suivre en temps réel, et pas seulement mois par mois comme c'est le cas avec le relevé de compte bancaire, les débits et les crédits qui affectent le compte.



Les informations communiquées par la banque sont toujours relatives à des événements passés.

Les événements présents, comme par exemple le règlement des courses qui vient d'être effectué au supermarché, n'ont pas encore été enregistrés et ne le seront que dans quelques jours. Il n'y a que la personne concernée qui a les informations en direct pour connaître le montant exact de ses disponibilités.

Les règlements par chèques peuvent être enregistrés longtemps après leur émission.

La durée de validité d'un chèque émis et payable en France métropolitaine est de 1 an et 8 jours (cf. le Code monétaire et financier art. L 131-32). Le détenteur dispose donc de ce délai pour le remettre à l'encaissement. Pour éviter la mauvaise surprise du règlement d'un chèque sur le compte au moment où il n'était plus attendu et où le solde du compte n'est plus suffisant, il faut dès l'émission le « retirer » des disponibilités et faire comme s'il avait été encaissé.

3. La lecture du compte bancaire est très instructive :

Se reporter au chapitre Expliquer : « le compte et les services bancaires ».

LE COMPTE ET LES SERVICES BANCAIRES

Le suivi de leur compte bancaire par les personnes financièrement fragiles est plus que souhaitable. En effet, très souvent elles le négligent et donnent l'impression de « faire l'autruche » en ne se souciant pas des courriers qui leur sont adressés ou en se méprenant sur le langage technique de leur banque. De plus, ces personnes ont souvent des problèmes de services bancaires : difficultés d'accès, services inadaptés, utilisation inappropriée... Il est utile de faire avec elles le point et de bien cerner leurs manques. Connaissent-elles les services bancaires qu'elles ont souscrits ? Ceux-ci sont-ils adaptés à leurs besoins ? Combien leur coûtent-ils ?

Aborder ces questions est indispensable mais pas toujours facile. Aussi pour bien cerner les connaissances financières de vos interlocuteurs, nous vous conseillons de vous assurer qu'ils ont compris ce que représentent les notions qui suivent.

1. Le compte bancaire

A quoi sert un compte bancaire ?

Le compte en banque ordinaire, appelé « compte courant », « compte à vue » ou « compte de dépôt », est un compte personnel ouvert dans une banque. Il permet à son titulaire :

- > De percevoir ou de déposer de l'argent (salaires, pensions, prestations sociales, intérêts, dividendes...), de le conserver de façon sécurisée ou de le retirer selon ses besoins ;
- > D'obtenir des moyens de paiement (espèces, chèques, cartes de paiement, virements et prélèvements) pour régler ses dépenses ;
- > De comptabiliser les entrées et les retraits d'argent ainsi que les revenus obtenus et les dépenses effectuées ;
- > D'être informé au moins une fois par mois des mouvements et du solde disponible ;
- > D'obtenir éventuellement des crédits.

De nos jours, le compte en banque est presque vital : il est pratiquement impossible à celui qui n'en dispose pas de percevoir des revenus et de payer ses dépenses. C'est pourquoi la loi a établi un « droit au compte » qui permet à toute personne physique ou morale domiciliée en France, d'obtenir l'ouverture d'un compte de dépôt dans un établissement de crédit, voire par l'intervention de la Banque de France en cas de difficultés.



La [FICHE INFO N° A](#) rappelle en quoi consiste la procédure du « droit au compte » pour ceux qui en sont démunis. La [FICHE INFO N° B](#) présente les résultats de l'enquête du Credoc sur l'accès aux banques des ménages vivant sous le seuil de pauvreté.

Caractéristiques du compte joint et des comptes séparés

Vivre à deux implique de gérer un budget commun. Qui doit payer le loyer, les courses, la facture de téléphone, d'électricité, les gros achats... La manière de procéder diffère selon le régime juridique sous lequel on vit (concubinage, PACS, mariage - et dans ce cas sous quel régime : communauté, séparation...), et selon ses propres options : rapport à l'argent, désir d'autonomie, différence de salaires... On peut donc :

- > Répartir l'ensemble des dépenses à parts égales ou de manière proportionnelle, en fonction des revenus de chacun.
- > Opter pour un compte joint qui sera alimenté par le salaire de chaque membre du couple.
- > « Mixer » ces deux solutions en listant d'un côté les dépenses qui relèvent de chacun et celles qui font l'objet d'une mise en commun.

Voici quelques éléments d'informations pour apprécier les avantages et les limites de ces deux systèmes :

■ Le compte joint

- > Le compte peut fonctionner sous la signature d'un seul ou de tous les titulaires du compte.
- > Il implique toutefois que chacun des partenaires est solidairement responsable des dettes éventuellement contractées. En cas de difficulté, les deux pourront être interdits bancaires sur la totalité de leurs comptes.
- > Cependant c'est une option relativement « souple » qui suppose d'alimenter le compte en fonction des besoins (retraits, virements, paiements par chèque ou par carte de crédit, etc.).
- > C'est un gain de temps pour régler les dépenses communes car il n'y a pas de compensation à faire a posteriori pour équilibrer les dépenses de chacun pour la communauté.
- > Le suivi du compte par tous les titulaires est très important afin que chacun sache quelle est la part de disponibilités qui reste sur le compte et puisse adapter ses dépenses en conséquence.

■ Le compte séparé

- > C'est le moyen d'adapter le niveau de dépenses de chacun des partenaires en fonction de ses capacités financières. Par exemple l'un paye le loyer, l'autre les courses journalières, les factures. Chacun sait ce qu'il paye.
- > L'un des inconvénients de cette option est que les dépenses ne sont pas forcément stables d'un mois sur l'autre (alimentation, transport, forfait téléphonique,...) ce qui peut entraîner parfois des déséquilibres.
- > Par ailleurs, cette solution demande de faire régulièrement ses comptes pour savoir ce qui a été dépensé pour la communauté et connaître les disponibilités qui restent.

2. Les services bancaires associés au compte

(cf. [FICHES INFO N° B ET C](#))

On les trouve dans la convention de compte

C'est un document qui établit par contrat les relations entre la banque et son client, notamment en ce qui concerne l'ouverture, le fonctionnement, le découvert et la clôture du compte :

- > La convention de compte précise les moyens de paiement mis éventuellement à disposition, donne des informations en matière d'incidents de paiement et rappelle qu'il existe une procédure de médiation, gratuite en cas de litige non résolu, avec le service clientèle de la banque.
- > Elle indique les tarifs bancaires en vigueur et signale que le client sera informé de tout changement tarifaire avec un délai de préavis de trois mois.

Toute ouverture de compte s'accompagne de la signature d'une convention de compte. Pour les comptes existants, il appartient aux clients de la demander à leur banque.



Sur la [FICHE INFO N° C](#), une synthèse du rapport Pauget/Constans de juillet 2010 sur la tarification bancaire.

Décoder les offres groupées

Le « package » est un ensemble de produits ou de services vendus groupés pour un prix forfaitaire. Son avantage est que produits et services sont souscrits en une seule opération et sont censés être avantageux.

Cependant depuis le 1^{er} janvier 2003 (Loi Murcef de décembre 2001), tout produit ou service bancaire lié à un compte de dépôt et inclus dans une offre groupée peut être acheté séparément, sauf dans le cas où ce produit ou service est indissociable du compte lui-même.

Il sera facile de vérifier si l'offre groupée permet de réaliser une économie par rapport à l'achat des mêmes produits ou services séparément. Il est important de s'assurer que tous les produits et services correspondent bien à des besoins réels de votre interlocuteur. Les mesures prises à la suite de la réunion du Comité consultatif du secteur financier du 21 septembre 2010 sont les suivantes :

- > À partir du 1^{er} janvier 2011, les banques présentent en tête de leurs nouvelles plaquettes tarifaires une liste standard de 10 services courants (cf. [FICHE INFO N° D](#)) pour renforcer la transparence sur les frais bancaires et faciliter la mobilité bancaire.
- > Les banques se sont engagées à mettre en place une nouvelle génération de forfaits personnalisables par le client.
- > À partir du 30 juin 2011 est créée une nouvelle offre « forfait sécurité » pour les clientèles fragiles afin de prévenir les incidents (carte anti-dépassement, absence de chéquier). Celle-ci figure dans les offres tarifaires.

3. Le relevé de compte bancaire

(cf. [FICHE OUTIL N° V](#))

Il est vivement conseillé de consulter fréquemment le solde de son compte sur Internet quand cela est possible. À défaut, il faut le contrôler mensuellement car il est normalement adressé sous forme papier arrêté à la fin de chaque mois. Le délai de prescription pour contester une opération bancaire est de 20 ans.

Les notions de débit/crédit/solde

La banque est tenue d'enregistrer en comptabilité toutes les opérations effectuées sur le compte bancaire qui conserve donc les traces de tout ce qui est venu impacter les montants de ressources qu'il reçoit. Le suivi, régulier et fréquent, des relevés de compte bancaire va donc apporter une série d'informations sur le « quand », « comment » et « de qui » des sommes d'argent ont été reçues et sur le « quand », « comment » et « à qui » des sommes d'argent ont été versées.

Surtout pour des personnes en difficulté, la lecture, la vérification et la compréhension du relevé de compte bancaire sont très importantes.

- > La banque inscrit au « crédit » du compte, toutes les sommes versées par le titulaire (dépôts d'espèces, remises de chèques ...) ou qui lui sont remises par des tiers (virements de salaires, pensions, prestations sociales ...).
- > Au « débit » du compte, sont inscrites les sommes qui sont retirées du compte soit du fait de retraits d'espèces au guichet ou à un distributeur, soit conformément à l'utilisation d'autres moyens de paiement (chèques émis, prélèvements automatiques, virements, règlements par cartes bancaires...).

Le relevé de compte indique la nature, le montant et les dates d'opération et de valeur pour chacune des opérations effectuées sur le compte. Le solde de départ est porté dans la colonne crédit s'il y a des ressources disponibles sur le compte en début de période et dans la colonne débit en cas de découvert.

À la fin de la période, figure un nouveau solde qui est égal au résultat du solde de départ + la somme des montants inscrits au crédit – la somme des débits. Le solde est créditeur quand les sommes portées au crédit sont supérieures aux débits (il y a de l'argent sur le compte). Il est débiteur dans le cas inverse (la banque a donc dû accorder un crédit pour combler le déficit et le compte est dit « à découvert »).

Dans ce dernier cas il faudra supporter des frais (les agios) et si le découvert n'était pas autorisé il y aura des commissions d'intervention à payer (voir point n°5 « découvert autorisé et non autorisé »).

La date de valeur

La date de valeur correspond à la date pour laquelle une opération de débit ou de crédit est effectivement prise en compte par la banque. Cette date se différencie de la date d'opération car elle prend en compte les délais de traitement des opérations. Par conséquent, toute opération qui crédite le compte s'inscrira à une date de valeur postérieure à la date de l'opération. Il est donc recommandé de vérifier que le compte est suffisamment provisionné selon les dates de valeur pour ne pas avoir à supporter d'agios.

Le relevé d'identité bancaire (RIB)

Le relevé d'identité bancaire est un document qui contient l'identité du titulaire d'un compte-chèques et ses coordonnées bancaires. Il est fourni principalement dans les carnets de chèques et sur les relevés de compte.

4. Le relevé annuel de frais bancaires

Le relevé annuel de frais bancaires est obligatoire depuis le 1er janvier 2009 et les banques l'envoient à leurs clients au cours du mois de janvier de chaque année (de plus, à partir du 30 juin 2011, les banques indiqueront sur les relevés mensuels adressés aux clients le total mensuel des frais bancaires). Il permet de savoir ce qu'a « coûté » la banque durant l'année écoulée.

Il distingue les frais engendrés par la cotisation ou l'abonnement à différents produits ou services (cotisation carte bleue, service Internet, commission sur virements permanents...) et les frais liés au fonctionnement de ces différents produits et services (agios sur découverts, frais liés à des retraits d'espèces, frais sur rejets de chèques ou de prélèvements, frais liés à des incidents de paiements...). Il ne porte que sur la gestion du compte de dépôt, et non sur les frais liés aux investissements boursiers (droits de garde, frais de courtage...), aux contrat d'assurance vie, au plan d'épargne logement (PEL), ou encore au plan d'épargne en actions (PEA).

Il a pour but d'améliorer l'information des clients des banques et de favoriser une meilleure maîtrise par ceux-ci de leur dépenses en matière de services bancaires, y compris en facilitant une plus grande concurrence des banques. Cependant les différences de présentation des relevés entre les banques ne facilitent pas les comparaisons.

5. Le découvert autorisé et non autorisé

(voir aussi « Enjeux et risques des crédits - le découvert »)

Il y a découvert en cas de retrait d'argent supérieur au montant des disponibilités qui figurent sur le compte courant. S'il est autorisé (les conditions sont fixées dans la convention de compte), le découvert n'en est pas moins coûteux car il correspond à une somme d'argent prêtée par la banque. Son coût (taux d'intérêt, commissions et frais divers) appelé « agios » est élevé : il correspond à un taux d'intérêt annuel qui au 4^{ème} trimestre 2010 était en moyenne de 14,75 % (source Banque de France). Il peut servir momentanément à pallier des difficultés de trésorerie mais ne devrait pas être utilisé de manière régulière.

> En cas de dépassement du découvert autorisé, si la banque accepte quand même les paiements, le taux d'intérêt nominal annuel réclamé sur les sommes ainsi prêtées sera proche du taux d'usure et ces opérations, effectuées au-delà du découvert, feront en plus l'objet de frais bancaires forfaitaires aussi appelés « frais de forçage » ou « commission d'intervention » (autour de 8 € par opération).

> Les cartes à autorisation systématique, qui nécessitent l'accord préalable de la banque pour chaque paiement et chaque retrait d'espèces, évitent d'être à découvert.

Si le découvert n'est pas autorisé par la banque, celle-ci pourra refuser les paiements qui se présenteront et appliquera des frais pour incidents de paiement :

- > Si le rejet vise un chèque, les frais sont plafonnés à 30 euros quand la somme est inférieure à 50 euros et à 50 euros si le chèque dépasse ce seuil (envoi de la lettre d'information compris). en plus, existe le risque de se retrouver interdit bancaire (pour une durée maximum de cinq ans) jusqu'à la régularisation de la situation sur la totalité des comptes et d'être inscrit par la Banque de France dans le fichier central des chèques (FCC). Dans ce cas, toute nouvelle ouverture de compte dans un autre établissement bancaire sera refusée.
- > Si le rejet vise un prélèvement, le risque d'interdiction bancaire disparaît mais des frais, limités à 20 euros, seront réclamés.

LES DIFFÉRENTS MOYENS DE PAIEMENT

Toutes les opérations consistant à recevoir de l'argent ou à procéder à des règlements ou à des versements ont pour support des moyens de paiement. Chacun d'eux a des caractéristiques qui lui sont propres et très souvent un coût. Il est donc nécessaire de bien connaître leur utilisation et en particulier pour les personnes fragiles financièrement. Il convient de vous assurer qu'elles en mesurent les effets sur leurs ressources et qu'elles en tirent les conséquences en adaptant leur comportement de consommateur et de citoyen.

1. Les espèces (les pièces et les billets)

Avantages

- > Indispensables pour régler les petites sommes.
- > Les seules à être obligatoirement acceptées par les commerçants qui sont cependant en droit de demander à leurs clients de faire l'appoint.
- > Permettent de visualiser ce qui est reçu ou ce qui est payé. Pour des personnes qui ont des difficultés à suivre leurs comptes, les espèces permettent de concrétiser les échanges.
- > Quand une limite d'argent à dépenser a été fixée en espèces par jour, par mois..., il n'y a plus « matériellement » de possibilité d'aller au-delà. Cela peut aider les personnes qui s'estiment un peu trop « cigales » et qui souhaitent devenir un peu plus « fourmis ».

Inconvénients

- > Contrainte légale de devoir faire l'appoint.
- > 460 € pour un acompte, 1 500 € pour le versement de salaires ou de fractions de salaires, 3 000 € pour les paiements en espèces des particuliers résidents (cf. le Code monétaire et financier, articles L. 112-6 et L. 112-7).
- > Les risques de se voir remettre de la fausse monnaie.
- > Les risques de perte et de vol de son porte-monnaie.
- > Les efforts nécessaires pour récupérer des justificatifs de ses règlements : tickets de caisse, reçus... ou pour se rappeler du motif de ses dépenses. Cela suppose de tout noter pour effectuer le suivi de ses comptes.
- > L'absence de preuve et de trace écrite des règlements effectués sans justificatifs en contrepartie.

2. Le chèque

Avantages

- > Permettent d'envoyer des règlements par la poste.
- > Permettent une certaine visualisation des sommes payées.
- > Permettent de garder une trace écrite (talon + relevé de compte) et sont des éléments de preuve des règlements.

Inconvénients

- > Si le banquier peut, dans certains cas, être contraint d'ouvrir un compte bancaire, en revanche il a toujours le droit de refuser de délivrer un chéquier. Il doit dans ce cas motiver sa décision. Toutefois, il ne peut refuser de délivrer un chèque de retrait de fonds auprès de ses guichets, ni un chèque certifié.
- > Dès le moment où un chèque est signé et remis à son destinataire (c'est-à-dire dès qu'il est « émis »), le compte doit être provisionné, le bénéficiaire du chèque doit être payé quels que soient les autres règlements effectués auparavant. La somme correspondante doit rester sur le compte jusqu'à ce que le chèque soit payé et il y a le risque fréquent de l'oublier et d'utiliser la « provision » pour une autre dépense.
- > Si un chèque est émis ou présenté au règlement sans la provision suffisante sur le compte, le banquier peut rejeter le chèque et demander à la Banque de France une inscription au Fichier Central des Chèques (FCC). Il prélèvera, en outre, des frais de rejet. Pour les chèques sans provision, il faut régler les frais en fonction du montant du chèque (limités à 30 € pour les chèques inférieurs à 50 € et limités à 50 € pour les chèques d'un montant supérieur).
- > Le banquier peut alourdir la sanction en retirant également tous les chéquiers et la carte bancaire pendant au maximum 5 ans.
- > Il s'agit d'un problème grave puisque le banquier peut aussi déclencher une procédure d'interdiction bancaire à l'encontre de l'émetteur d'un chèque sans provision. Néanmoins, la banque est obligée d'avertir l'émetteur de la situation avant de rejeter le chèque, ce qui lui laisse la possibilité de la régulariser.



Avant d'émettre un chèque :

Il faut être sûr d'avoir la provision nécessaire sur son compte bancaire sauf à s'exposer à des frais et des pénalités qui peuvent être très sévères.

Après avoir émis un chèque :

Attention aux chèques dont les bénéficiaires tardent à se faire payer : il est essentiel de les avoir enregistrés dans son propre suivi de ses comptes, dans le « cahier d'écolier » car le relevé de compte bancaire ne les a pas encore mentionnés et il y a un risque de les avoir oubliés quand ils arrivent au règlement. La provision pourrait dans ce cas être insuffisante alors qu'elle avait existé au moment de leur émission. Au-delà d'un an et huit jours, le chèque n'est plus valable.

3. Les ordres de paiement

■ Le virement

C'est un ordre donné par écrit (ou par Internet) par un client à sa banque de verser, de manière occasionnelle ou permanente, le montant de son choix sur le compte du bénéficiaire, dont il doit fournir les coordonnées bancaires complètes (grâce à son relevé d'identité bancaire). C'est par exemple le moyen utilisé par beaucoup pour payer leur loyer.

Avantages

- > Le virement est un moyen de paiement totalement sécurisé.
- > Le banquier ne procède au virement que s'il existe une provision suffisante sur le compte ou s'il existe une autorisation de découvert.
- > Il permet au bénéficiaire de recevoir l'argent directement sur son compte, sans avoir besoin de faire parvenir le moyen de paiement au banquier comme un chèque ou des espèces. De plus l'inscription au crédit de son compte est gratuite en France pour le bénéficiaire.
- > L'absence de provision n'entraîne aucune sanction pénale. L'exécution du virement est simplement suspendue. Le titulaire du compte ne sera pas « interdit bancaire » mais pourra toutefois être poursuivi par son créancier s'il ne paie pas ses dettes comme convenu.
- > Le virement permanent permet de payer tous les mois (ou à l'échéance souhaitée) une somme déterminée à un bénéficiaire. C'est le moyen de paiement le plus pratique pour les paiements réguliers de même montant au même destinataire, par exemple, pour le paiement des loyers, des pensions alimentaires, etc.

Inconvénients

- > Une fois lancé, le virement occasionnel est irrévocable : mieux vaut bien s'assurer des coordonnées du bénéficiaire car il n'est pas possible de revenir en arrière en cas d'erreur et la banque prélèvera des frais.
- > L'émission d'un virement est la plupart du temps payante.
- > Le virement permanent est fait automatiquement par le banquier et il faut donc être très vigilant pour ne pas l'oublier dans le suivi de ses comptes sur le « cahier d'écolier ».

Toutefois, contrairement à une idée reçue, il est toujours possible de le révoquer à tout moment et de régler alors les sommes dues directement au commerçant, au propriétaire...

■ Le prélèvement automatique

C'est donner à un créancier une autorisation de prélever directement sur le compte. Le créancier a ensuite l'initiative des montants, qui ne sont pas connus à l'avance, et de la mise en recouvrement de la créance. Il est notamment l'instrument de paiement choisi pour la mensualisation des impôts, le règlement des opérateurs de téléphonie mobile ou le remboursement des emprunts.

Avantages

- > En cas de prélèvements variables, le créancier doit informer le débiteur (par une facture ou un avis), quelques jours avant de présenter son avis à la banque, de la date de prélèvement et de son montant. Il est alors possible de vérifier la somme réclamée et de faire opposition en cas de désaccord sur le montant du prélèvement (il y aura des frais d'opposition qui pourront être remboursés par le créancier si l'opposition est justifiée).
- > Il est possible à tout moment de mettre fin à l'autorisation de prélèvement (mais attention, cela ne signifie pas la fin du contrat qui lie le débiteur au créancier : il faudra quand même régler ce qui lui est dû).

Inconvénients

- > Si le compte est insuffisant pour payer la somme demandée, le prélèvement sera rejeté. La banque facturera des frais de rejet plafonnés à 20 euros, mais le titulaire du compte ne sera pas inscrit dans un fichier à la Banque de France.
- > Avec le prélèvement automatique, il est plus difficile de bien réaliser concrètement qu'il y a eu un paiement de dépenses car tout se passe par jeu d'écriture même si le compte bancaire est bien diminué du montant réglé. Il faudra donc être d'autant plus vigilant dans le suivi de son compte.

■ Le titre interbancaire de paiement (TIP)

C'est une sorte d'autorisation de prélèvement « au coup par coup ». Le paiement reste à l'initiative du titulaire du compte bancaire qui date et signe le TIP avant de l'envoyer au centre de traitement des TIP indiqué, accompagné de son RIB (la 1^{ère} fois seulement, ensuite les coordonnées bancaires sont déjà enregistrées sur le TIP). Il est ensuite transmis à la banque qui débitera le compte.

C'est par exemple le moyen de paiement utilisé pour payer les factures d'EDF, les impôts, les taxes foncières et d'habitation.

Avantages

- > Ce moyen de paiement est gratuit.
- > Il permet de régler chacune des factures sans avoir à rédiger de chèque.

Inconvénients

- > Il s'agit d'un jeu d'écriture qui ne permet pas toujours de bien visualiser le prélèvement d'argent sur le compte bancaire. Le suivi du compte sur le « cahier d'écolier », (cf. [FICHE OUTIL N° IV](#)) est donc d'autant plus important.

4. La carte bancaire

(cf. [FICHE INFO N°E](#))

La carte bancaire est émise par un établissement de crédit avec lequel le client signe un contrat, pour une durée de 1 ou 2 ans, reconductible tacitement, qui fixe les droits et les obligations réciproques. La carte n'est jamais attribuée automatiquement. Il faut la demander et une banque a le droit de la refuser. Chaque banque est libre de fixer d'éventuelles conditions particulières pour l'attribution de l'une ou de l'ensemble de ses cartes (par exemple un niveau minimal de disponibilités sur le compte bancaire du titulaire). La carte reste la propriété de la banque émettrice et est signée par son titulaire. Elle est payée par le titulaire sous la forme d'une cotisation souvent annuelle.

Il est interdit à un commerçant de réclamer à son client des frais supplémentaires pour paiement par carte bancaire attribuée à un résident français en France et dans la zone euro. Les retraits d'espèces dans les distributeurs du réseau bancaire émetteur de la carte sont gratuits en France et dans la zone euro. Les réseaux bancaires appliquent des tarifications différentes les uns des autres pour les retraits d'espèces effectués sur les distributeurs d'autres réseaux et en général en fonction du type de cartes. Si le titulaire souhaite changer d'établissement bancaire ou renoncer à sa carte, il n'est pas obligé d'attendre la fin de période de validité de celle-ci. À la clôture de son compte (ou au moment de sa décision de renoncer à sa carte), il sera remboursé de sa cotisation annuelle au prorata de la période de validité restante.

■ Quelle carte choisir ?

Il est très important de choisir une carte bien adaptée à sa situation, surtout pour les personnes fragilisées financièrement. La décision doit donc être prise :

En fonction du coût

Le coût varie d'un organisme à l'autre selon les services offerts :

- > La cotisation mensuelle ou annuelle ;
- > Les retraits de billets (lorsque le tirage est effectué sur un distributeur de billets d'un autre réseau bancaire) ;
- > Les oppositions au règlement ;
- > Les renouvellements de carte en cas de perte et vol.

En fonction du système de règlement

- > Retrait, paiement, crédit ;
- > Avec autorisation préalable, le débit n'est possible (qu'il s'agisse d'un retrait d'espèces ou du paiement d'un achat) que si le compte est suffisamment approvisionné. C'est une garantie qui peut être très utile pour ceux qui ont tendance à trop dépenser. Cette carte n'interdit pas nécessairement les découverts. Dans ce cas, le débit sera limité au seuil prévu par la convention pour le découvert maximum autorisé.



Grâce à l'accès au compte en ligne, aujourd'hui proposé par toutes les banques, il est possible de savoir à tout moment ce qui a été enregistré sur le compte et le solde correspondant.

■ Les cartes de banques

La carte bancaire de retrait

La carte de retrait permet de retirer de la monnaie sous forme de billets dans les distributeurs de sa banque, et éventuellement, en payant plus ou moins de frais, dans ceux des autres banques. Elle permet aussi généralement de faire des opérations (variables selon les banques) telles que la consultation du solde et des dernières opérations, les commandes de chèques, etc., mais uniquement dans le réseau de sa banque. Elle ne permet pas de payer chez les commerçants.

La carte bancaire de paiement

La carte bancaire de paiement permet de payer chez les commerçants et de faire des retraits dans toutes les banques. Elle peut être nationale ou internationale. Elle peut être à débit immédiat (les achats sont portés au fur et à mesure sur le compte et c'est ce qui est recommandé pour les personnes « fragiles ») ou à débit différé (les achats sont payés une fois par mois). La carte de paiement avec autorisation préalable est recommandée pour les personnes qui doivent surveiller leurs dépenses. Si un découvert a été autorisé, les paiements seront acceptés même en l'absence de provision jusqu'à hauteur de ce découvert.



La carte à débit différé : si les débits sont effectifs le 25 du mois, les achats effectués après cette date sont débités à la fin du mois suivant. Toutefois les retraits au DAB sont débités au jour le jour. Le débit différé représente en quelque sorte un crédit d'un mois maximum correspondant au temps entre le jour de l'achat et le 25 du mois suivant. Cela permet dans certains cas de ne pas être en situation de découvert lorsque la fin de mois est difficile en attendant le versement du salaire.

Mais en fait ce crédit n'est pas totalement gratuit : à même qualité de service par ailleurs, la carte à débit différé est facturée plus cher que la carte à débit immédiat.

La carte bancaire de crédit

La carte de crédit permet les paiements, et éventuellement aussi les retraits, mais elle donne en plus accès à une réserve d'argent.

La carte bancaire mixte

La carte bancaire mixte, ou double action, permet de choisir au moment de chaque achat la fonction paiement au comptant ou paiement à crédit.



Ce type de carte est dangereux pour les publics financièrement fragiles.

Si votre interlocuteur possède une telle carte, il vaut mieux s'assurer qu'il n'a pas tendance à trop utiliser la fonction crédit qui doit être manipulée avec prudence. Il est indispensable que le demandeur soit en mesure de bien distinguer les cartes bancaires des cartes proposées par les magasins tels que la FNAC, le Printemps, les Galeries Lafayette, le BHV, Marionnaud ou Séphora. En effet ces commerçants proposent aussi des cartes à leur enseigne qui vont être détaillées ci-après.

■ Les cartes de commerçants (associées à des cartes de banques)

La carte de fidélité des commerçants

La carte de fidélité est utilisée à chaque achat et permet sous certaines conditions de bénéficier de remises ou promotions.

Elle ne permet pas nécessairement de payer les commerçants.

La carte de crédit associée

La mention « carte de crédit » y figure en toutes lettres (même écrit en tout petit et dans un coin). Chez le commerçant qui l'émet en liaison avec un établissement financier :

- > Elle permet de payer ses achats au comptant (et c'est le choix qui doit être conseillé aux personnes fragilisées financièrement). Les sommes seront prélevées sur le compte bancaire dans les conditions définies à la souscription du contrat, c'est-à-dire sans frais sauf une éventuelle assurance vol... acceptée par le souscripteur.
- > Elle permet également de payer à crédit en prélevant sur une réserve d'argent autorisée. Il faut mettre en garde très fermement contre cette possibilité qui paraît simple et anodine alors que dans les faits elle coûte très cher aux consommateurs et est souvent la dernière étape avant le surendettement.

La carte de crédit et de fidélité des commerçants

Cette carte se présente comme la carte de crédit ci-dessus et en a les mêmes caractéristiques d'utilisation, cependant elle permet en plus d'obtenir des remises ou de bénéficier d'offres promotionnelles. La présentation par les commerçants n'est pas toujours bien claire sur les deux fonctionnalités de cette carte et il a été constaté un encouragement à faire utiliser la fonction crédit.



Cette carte est très dangereuse pour les personnes fragilisées financièrement car elle les incite à contracter des crédits très chers sans qu'elles perçoivent bien les enjeux et les frais liés à leurs décisions. Mais il est toujours possible d'utiliser la seule fonction « carte de fidélité ».



La loi portant réforme du crédit à la consommation de juillet 2010 (cf. la [FICHE INFO N° G](#) pour le calendrier de l'entrée en vigueur des principales dispositions) a interdit de conditionner les avantages commerciaux à l'utilisation de la fonction crédit des cartes de fidélité. Les cartes de fidélité auxquelles une fonction crédit est attachée doivent obligatoirement comprendre une fonction paiement au comptant qui est activée par défaut. L'activation de la fonction crédit n'est plus possible sans l'accord express du consommateur à chaque opération.

LES ENJEUX ET LES RISQUES DES CRÉDITS

Les principaux crédits peuvent être contractés par des personnes fragiles financièrement. Ces crédits ne représentent pas un droit et les établissements sollicités peuvent les refuser à leurs clients, même pour de faibles montants. En effet, en attendant la création d'un fichier qui recenserait l'ensemble des crédits octroyés aux particuliers et dont la consultation par les banques serait obligatoire, elles ne connaissent pas la situation financière des demandeurs, sauf s'il s'agit de leurs clients, ou si, ayant eu des incidents caractérisés de remboursement pouvant les mener au surendettement, les demandeurs ont été inscrits au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP).



Il vaut mieux être sincère avec sa banque. Surtout pour les personnes fragiles financièrement, nous recommandons d'être honnête et prudent avec sa banque pour s'en faire un allié. Cela évite d'être trop « cigale » et de tomber dans le surendettement.

1. Le découvert

(voir également «Le compte et les services bancaires - le découvert autorisé et non autorisé »)

Il y a découvert bancaire quand les dépenses sont supérieures au montant du solde du compte bancaire. À l'ouverture du compte, une convention récapitule son fonctionnement et précise si le découvert est possible ou non, pour quel montant maximum et pour quelle période de temps. Le découvert, négocié avec la banque, peut aider quelqu'un qui a des besoins par intermittence et qui suit ses comptes. Il est à déconseiller aux « personnes fragiles » qui risquent de trop l'utiliser, de ne pas le suivre et qui devront supporter des intérêts élevés.

Avantages

- > Il a des limites bien définies et il doit faire l'objet d'un écrit pour son montant et sa durée.
- > Le découvert négocié fait l'objet d'une discussion qui permet de fixer avec le banquier le montant et le taux d'intérêt. Un contrat est signé. L'emprunteur est informé des intérêts prélevés en lisant son relevé de compte.

Inconvénients

- > C'est un « produit » vendu trop facilement par les banques. Il ne devrait pas être accordé aux personnes « trop fragiles ». Pourtant, ce sont elles qui y ont le plus souvent recours pour boucler leurs fins de mois.
- > Si le découvert est dépassé, les règlements peuvent être refusés et les impayés occasionnent des frais, des commissions d'intervention et éventuellement une interdiction d'émettre des chèques pendant 5 ans, notifiée à la Banque de France.
- > Son coût est élevé (ramené sur un an le taux d'intérêt peut aller jusqu'à près de 20 %) mais il n'en a pas toujours l'air car il se manifeste souvent sous la forme de petites sommes d'argent.
- > Il ne s'agit pas toujours d'un crédit à la consommation au sens de la loi. Le consommateur n'est donc pas protégé (en particulier les différents délais ne s'appliquent pas).



Le découvert autorisé suppose un accord préalable du banquier et la rédaction d'un écrit qui précise les modalités de remboursement. Pour attirer la clientèle des jeunes, certains banquiers leur autorisent parfois un découvert gratuit sous certaines conditions (de montant, de plafond...) qui devient alors un produit d'appel.

Le refus par le banquier du découvert ou du dépassement de découvert entraîne le rejet des paiements qui se présentent et provoque des frais pour incidents de paiement.

En cas de dépassement de l'autorisation de découvert, la banque peut, soit accepter quand même les paiements qui se présentent, en prélevant des frais très importants, qu'on appelle commission d'intervention, soit les rejeter en appliquant des frais de rejet vus précédemment.



Mieux vaut un découvert autorisé qu'un découvert non autorisé.

Lorsqu'une personne pense qu'elle risque d'être à découvert, il faut lui conseiller d'en parler à son chargé de clientèle dans sa banque et de négocier avec lui un découvert autorisé.

2. Les crédits à la consommation



Les crédits à la consommation ont fait l'objet d'une réforme en juillet 2010 dont le calendrier des principales dispositions est donné sur la [FICHE INFO N° F](#).

Selon le Code de la Consommation (article 311-3), les crédits à la consommation sont accordés afin de financer des biens ou services pour un montant inférieur ou égal à 75 000 € (le montant maximum était de 21 500 € avant la loi du 1^{er} juillet 2010) et un minimum de 200 €.

Ces crédits sont octroyés aux ménages pour leurs dépenses courantes, excluant le financement immobilier et le financement professionnel.

Le code de la consommation prévoit une protection particulière du consommateur.

■ Une fiche d'information précontractuelle

Une fiche précontractuelle standardisée doit être remise par le prêteur à tout client qui sollicite un crédit à la consommation. Elle décrit les caractéristiques du crédit demandé et donne toutes les informations utiles qui vont permettre de comparer les différentes offres de crédit.

Le prêteur a le devoir d'expliquer le crédit proposé. Il a l'obligation de vérifier la solvabilité de l'emprunteur. La consultation du Fichier National des Incidents de Remboursements des Crédits aux Particuliers (FICP) est désormais obligatoire.

■ Une offre de contrat de crédit et un délai de réflexion

Avant d'accorder un crédit, la banque doit remettre une offre de contrat. Le prêteur doit maintenir les conditions qu'il propose pendant 15 jours et le client dispose du même délai pour accepter ou refuser l'offre, c'est le délai de réflexion, qui est souvent oublié.



Cette protection s'explique par le caractère parfois impulsif d'un achat associé à un crédit à la consommation mais ne joue pas :

- pour les prêts inférieurs à 3 mois (la plupart des découverts bancaires par exemple)
- pour ceux supérieurs à 75 000 €
- pour ceux se rapportant à une activité professionnelle
- pour ceux passés devant notaire

■ Un droit de rétractation

Une fois l'offre acceptée, il existe un délai supplémentaire pendant lequel le client peut revenir sur sa décision, sans avoir à se justifier, ni à verser d'indemnité. Ce délai est fixé à 14 jours calendaires, samedi, dimanche et jours fériés compris (il était de 7 jours avant mai 2011) à compter du jour de la signature de l'offre.

Le débloqué des fonds peut être effectué à compter du 8ème jour suivant l'acceptation de l'offre. L'emprunteur qui se rétracte après la délivrance des fonds devra rembourser le capital versé et payer les intérêts dus pour la période allant jusqu'à la date de remboursement du prêt, au plus tard dans les 30 jours qui suivent la notification de la rétractation. En cas de crédit affecté et si le client demande par écrit la livraison immédiate du bien ou l'exécution de la prestation, le délai de rétractation sera réduit à 3 jours au minimum.



Si le crédit souscrit n'est pas un crédit affecté, il est possible de renoncer au crédit mais pas forcément à l'achat pour lequel le client s'est endetté ! Cela dépendra de la politique commerciale menée par le commerçant. Certaines grandes enseignes de distribution prévoient ainsi un retour possible des marchandises livrées dans un délai limité et à certaines conditions (emballage soigneusement conservé ou produit non utilisé...).

■ Un droit de remboursement anticipé

Même si le contrat de prêt ne l'indique pas, il est possible de rembourser un crédit à la consommation par anticipation et sans avoir besoin de se justifier.



Cette possibilité est importante à noter : en effet les taux d'intérêt de ces crédits étant élevés, il est beaucoup plus intéressant financièrement de rembourser un crédit à la consommation par anticipation plutôt que de placer son argent sur un livret dont le taux sera plus faible.

Ce remboursement peut porter sur la totalité du capital restant dû ou sur une partie seulement, sachant que la banque peut refuser un remboursement partiel lorsque son montant est inférieur à trois fois celui de la prochaine échéance. Un remboursement partiel peut permettre, soit d'alléger le montant des mensualités, soit de réduire la durée de remboursement restant à courir, soit les deux à la fois.



Depuis novembre 2010, en application de la loi de juillet 2010, le remboursement par anticipation des prêts personnels et des crédits affectés est soumis à pénalité lorsque le montant de ce remboursement est supérieur à 10 000 euros sur une période de 12 mois. En deçà de ce montant, et pour les crédits renouvelables comme les découverts bancaires, la règle antérieure subsiste : le prêteur ne peut réclamer aucune indemnité.

Pour vous aider à calculer le coût d'un crédit à la consommation, nous avons réalisé un calculateur. Un exemple est aussi disponible dans la [FICHE OUTIL N° VI](#).

Les crédits à la consommation se répartissent en deux groupes :

- > Les prêts affectés à l'achat d'un bien particulier,
- > Les prêts non affectés qui sont destinés à l'acquisition de biens ou de services, sans que l'emploi de la ressource soit défini, tels que le prêt personnel ou le crédit renouvelable.

■ Le crédit affecté

Les crédits affectés sont associés à l'achat de biens ou de prestations de services. Ils sont souvent proposés sur les lieux même d'achat par le commerçant. Cependant l'emprunteur n'est pas tenu de choisir l'organisme de crédit que le commerçant a désigné. L'achat d'une automobile est l'une des occasions les plus fréquentes pour recourir à un crédit affecté. La durée de ces crédits est variable.

Le vendeur se charge des formalités auprès de la société financière avec laquelle il a des accords.

Avantages

- > Il faut d'abord que le crédit soit accepté et si l'emprunteur ne l'obtient pas, l'achat est annulé (à la condition que la demande de crédit soit stipulée lors de la commande).
- > L'emprunteur ne commence à rembourser qu'après avoir été livré de son achat.
- > Le contrat de crédit indique l'affectation du prêt, son montant, le taux d'intérêt et les modalités de remboursement.
- > Son coût est moins élevé que celui d'un crédit renouvelable avec lequel il peut parfois être confondu. Si le taux est de 6/7 %, c'est qu'il s'agit d'un crédit affecté. Si il est de 15/16 %, c'est qu'il s'agit d'un crédit renouvelable.
- > Le client peut toujours refuser la proposition qui lui est faite et choisir un financement moins coûteux s'il en a la possibilité car d'autres types de financement sont proposés par les professionnels du financement, par exemple pour l'automobile, en complément des crédits « classiques », il y a la location avec option d'achat en fin de contrat...

Inconvénients

- > Le crédit affecté finance l'achat d'un bien déterminé et ne peut être utilisé dans un but autre que celui pour lequel il a été contracté.
- > Il est souvent trop facilement accordé chez un fournisseur par la société financière avec laquelle il est en relation.
- > Il favorise les achats « coups de cœur » qui ne sont souvent pas assez réfléchis (automobile, ordinateur...).

■ Le prêt personnel

Les prêts personnels sont consentis aux personnes physiques suivant une convention spéciale en fonction du montant et de la régularité des revenus. Avant ils n'étaient pas accordés aux « mauvais clients » mais les règles se sont assouplies. Comme les crédits affectés, ces prêts sont amortissables ce qui signifie que les mensualités de remboursement comprennent une partie du capital emprunté. Même si les clients n'ont pas à justifier de l'emploi de la somme empruntée (il s'agit d'un prêt « non affecté »), les établissements proposent parfois des prêts personnels labellisés tels que les prêts auto ou les prêts travaux.

Avantages

- > Pour un client momentanément « gêné », c'est un crédit à la consommation pratique : la banque ou l'organisme financier spécialisé remet une somme d'argent plafonnée à 75 000 € (au lieu de 21 500 €) depuis la loi sur les crédits à la consommation de juillet 2010) sans demander quelle en sera l'affectation : mobilier, voyage, fête, électroménager, travaux, informatique...

- > La somme est versée en une seule fois sur le compte courant.
- > Le taux d'intérêt d'un prêt personnel supérieur à 1 524 € (comme celui d'un crédit affecté), est de l'ordre de 5,83 % en moyenne au 4^e trimestre 2010, aussi est-il compétitif par rapport à celui d'un découvert ou d'un crédit renouvelable.
- > Recourir au prêt personnel peut être efficace pour restructurer les dettes en regroupant plusieurs crédits en un seul.

Inconvénients

- > Pour les « personnes fragiles », le prêt personnel peut encore accroître de façon importante les dettes.
- > Le banquier est tenu de faire une étude sur la situation de son client avant de l'accorder, mais il n'a pas encore les moyens d'avoir toutes les informations sur les autres crédits accordés à l'emprunteur et la situation de ce dernier peut changer au fil du temps (baisse de revenus, problèmes familiaux...). La loi de juillet 2010 lance la réflexion sur un fichier positif des crédits.
- > Pour un crédit inférieur à 1 524 €, le coût peut être très élevé (de l'ordre de 16 % au 4^e trimestre 2010 alors qu'il n'est que de 5,83 % à la même époque pour un prêt supérieur à 1 524 €).



D'une manière générale, il vaut toujours mieux écouter les propositions de plusieurs conseillers bancaires dans différentes banques. Ainsi sera-t-il plus facile de faire jouer la concurrence.

Toutefois, la banque qui accordera le meilleur taux aura tendance à demander le rapatriement chez elle du maximum de comptes du demandeur et notamment celui sur lequel est viré le salaire.

■ Le crédit renouvelable

Des exemples de calcul de crédit renouvelable sont donnés dans la [FICHE OUTIL N° VII](#). L'ouverture d'un crédit renouvelable (anciennement appelé crédit permanent ou crédit revolving) associé à la carte d'un magasin (Galeries Lafayette, BHV, ...), correspond à une ligne de crédit mise à la disposition de l'emprunteur. Le montant maximum de crédit possible, la « réserve », est communiqué au client qui décide du montant effectif de son ou ses emprunts, en « piochant » plus ou moins dedans. Les rapports entre prêteur et emprunteur sont définis dans le cadre d'un contrat dont la durée initiale est fixée à un an au plus, renouvelable d'année en année, si les deux parties le souhaitent. Les remboursements, effectués selon une périodicité mensuelle, permet la reconstitution de la réserve de crédit jusqu'à hauteur du plafond accordé.

Les nouveautés de la loi de juillet 2010 :



La vérification de la solvabilité de l'emprunteur tout au long de l'exécution du crédit renouvelable et non plus seulement lors de son ouverture.

Une information mensuelle de l'emprunteur sur la durée estimée du remboursement du crédit.

L'intégration dans chaque échéance de crédit d'un amortissement minimum du capital.

L'obligation pour les prêteurs de fermer les comptes de crédit renouvelable inactifs depuis 2 ans (au lieu de 3 auparavant).

Avantages

- > Aucun pour des personnes fragiles financièrement mais c'est parfois le seul crédit possible.

Inconvénients

- > Il est souvent la dernière étape avant le surendettement. Le crédit renouvelable peut être « caché » dans une carte de fidélité d'un commerçant ou d'un grand magasin si bien que les consommateurs actionnent la fonction crédit sans toujours bien comprendre ce qu'ils sont en train de faire.
- > Le crédit renouvelable est présent à un très fort pourcentage dans les dossiers de surendettement car il peut représenter pour les personnes en difficultés financières la dernière ressource qui va leur permettre de consommer.
- > Le crédit renouvelable donne un accès trop facile à la réserve d'argent associée.
- > Le taux d'intérêt est très élevé (non les premiers mois bien souvent mais ensuite jusqu'à près de 20 % par an) et plus les remboursements sont faibles, plus le crédit dure longtemps et plus il coûte cher.
- > Le taux annuel effectif global (TAEG) contractuel est soit fixe soit, le plus souvent, révisable. L'établissement qui accorde le crédit est tenu d'informer de tout changement de taux d'intérêt et de donner la possibilité de le refuser.
- > Le coût réel est difficile à connaître car de nouveaux emprunts sont souvent effectués au fur et à mesure des remboursements des anciens. Des améliorations sur l'information des emprunteurs et l'encadrement du crédit, prévues dans la loi sur le crédit à la consommation de juillet 2010, sont entrées en vigueur en avril et mai 2011.



Etre vigilant à ne pas activer la fonction crédit sur les cartes de paiement fournies par les magasins.

À partir de mai 2011, il y a :

- interdiction pour les magasins de subordonner les avantages commerciaux offerts par une carte de fidélité à l'usage d'un crédit,
- obligation pour eux d'offrir la possibilité de payer comptant et pas seulement à crédit.

La fonction « au comptant » est alors le mode de paiement normal et la fonction « crédit » ne peut être activée qu'avec l'accord express du client (cf. la [FICHE INFO N° G](#)). Avant l'entrée en vigueur de ces dispositions, les personnes fragiles financièrement doivent demander le paiement « au comptant », qui revient au même système que la carte à débit immédiat, pour ne pas augmenter leurs crédits et les frais qui s'y rapportent.

3. Les crédits immobiliers

Le financement de son appartement ou de sa maison implique de grosses dépenses pendant de nombreuses années. Après la décision d'achat, la situation financière de l'acquéreur a pu se dégrader et les remboursements peuvent peser très lourd dans son budget personnel.

L'acquéreur aura souscrit une assurance-emprunteur qui garantit son prêt immobilier (ou accessoirement son prêt à la consommation), c'est-à-dire qu'elle le prémunit contre trois risques principaux de défaillance de remboursement : l'invalidité, l'incapacité et le décès. Parfois même, elle peut couvrir un quatrième risque : la perte de son emploi (cf. la [FICHE INFO N° G](#)). Lire également la [FICHE INFO N° J](#), pour mieux appréhender tous les éléments du coût du crédit.

Il est donc intéressant de bien comprendre à quoi les personnes devenues fragiles financièrement se sont engagées et de leur expliquer, le cas échéant, à quoi elles sont exposées, selon qu'elles ont eu recours à différents types de produits. Deux variables sur lesquelles elles pourront éventuellement essayer de jouer : le taux et les modalités de remboursement. Des éléments complémentaires sur les prêts aidés sont disponibles en [FICHE INFO N° I](#).

■ Taux fixe ou taux variable

Le taux effectif global (TEG) qui est le taux intégrant l'ensemble des frais liés à un crédit, doit impérativement figurer sur l'offre de prêt. Son calcul comprend les intérêts, mais aussi les assurances dans le cas des prêts immobiliers, frais, commissions ou rémunérations de toutes natures obligatoires pour l'obtention du crédit. La fixation du taux du prêt est libre par l'établissement de crédit, mais dans la limite du seuil de l'usure qui est le seuil maximum légal calculé chaque trimestre (cf [FICHE INFO H](#)).

Le prêt bancaire est assorti d'un **taux d'intérêt fixe ou variable**. Si le taux est fixe, la mensualité et le coût total du crédit sont fixés dans l'offre de prêt et ne varieront pas durant toute la durée du contrat. Si en revanche, le taux est variable (ou révisable), cela signifie qu'il va suivre les variations d'un indice de référence défini dans l'offre de prêt et relié aux marchés financiers, ce qui rend impossible le calcul initial du coût total du crédit.

La formule du prêt capé correspond à un prêt à taux variable plafonné à la hausse (voire également à la baisse) qui ne peut dépasser un cap (ou un pourcentage) fixé dans le contrat de prêt.

Attention : les prêts à taux variable sont à éviter, tout particulièrement dans les périodes - comme en ce moment - où les taux sont bas et où la variation ne peut se faire qu'à la hausse.

■ Les modalités de remboursement

Le prêt bancaire s'accompagne de remboursements à échéances fixes (les plus répandues) ou variables. La forme des remboursements n'est pas rigide, mais ils s'effectuent la plupart du temps par autorisation de prélèvement validées lors de la signature de l'offre de prêt. Des établissements de crédit peuvent proposer des prêts à taux fixe modulables qui permettent d'adapter les remboursements à des changements de situation avec :

- > Suspension de mensualités durant une période déterminée (souvent pour des besoins passagers de trésorerie).
- > Réduction (ou augmentation) du montant des mensualités par allongement (ou réduction) de la durée du prêt.

Le remboursement par anticipation : le contrat de prêt fixe le montant de l'indemnité de remboursement anticipé (IRA) à régler. Elle est légalement plafonnée à 3 % du capital restant dû avant le remboursement ou à un semestre d'intérêts. L'IRA est variable selon les produits bancaires : souvent nulle pour les prêts à taux révisable, elle peut être élevée pour les prêts à taux fixe.

Cependant, depuis une loi de 1999, aucune indemnité n'est due par l'emprunteur en cas de changement contraint de situation professionnelle (pour licenciement, mutation...), par le déménagement familial rendu nécessaire par l'obtention d'un emploi dans un autre lieu de l'un des conjoints ou par le décès de l'un d'eux. Il s'agit d'un élément que l'on peut négocier au moment de négocier son emprunt.



Ne pas hésiter à contacter le chargé de clientèle de la banque : c'est avec lui qu'il faut s'entretenir lorsque des difficultés financières apparaissent afin d'envisager les possibilités qui vont permettre de les surmonter comme par exemple, faire évoluer les mensualités pour changer le rythme des remboursements.

4. La renégociation de son crédit

Il est toujours possible de renégocier à la baisse ou à la hausse son crédit auprès du prêteur, surtout si les relations sont bonnes avec lui. Mais rien ne l'oblige à accepter et la banque n'est tenue de baisser le taux d'intérêt que pour la catégorie des prêts aidés par l'État. La renégociation d'un prêt est une opération par laquelle la banque va remplacer le crédit en cours par un nouveau crédit.

La renégociation porte sur le **taux d'intérêt** (quand il est à la baisse) ou sur **la durée du crédit**, ce qui a pour effet de modifier à la baisse ou à la hausse les mensualités. Il y a un délai de réflexion de dix jours à compter de la date de réception des informations écrites transmises par le prêteur. L'accord se traduira par un avenant au contrat initial qui fixera le taux effectif global, le nouvel échéancier d'amortissement et le coût total du crédit calculé sur les échéances et frais à venir.



La renégociation de crédit est à utiliser avec précaution.

5. Le rachat ou le regroupement de ses crédits

Faire racheter un seul ou la totalité de ses crédits par un établissement financier ou les faire regrouper peut permettre d'alléger le poids total des mensualités avec un taux moins élevé et une durée de remboursement moyenne plus longue.

Il n'est pas nécessaire de changer de banque ou de domiciliation bancaire mais il faudra fournir des garanties. Tous les types de crédits peuvent entrer dans une opération de rachat ou de regroupement : crédit immobilier, crédit à la consommation, crédit privé, crédit professionnel...

Dans la pratique, il existe deux types de rachat de crédit : le rachat de crédit à la consommation et le rachat de crédit à la consommation et immobilier. Lorsque la part des crédits immobiliers antérieurs représente au moins 60 % du montant total de l'opération de regroupement, alors le nouveau contrat est considéré comme un contrat de crédit immobilier (Art. 22 loi Lagarde 01/07/2010 et décret du 30/08/2010).



Le rachat de crédit présente des dangers et des inconvénients. Le principal est l'allongement de la durée du crédit, qui est la contrepartie de l'allègement des mensualités actuelles. Cela signifie que le coût total de l'endettement va s'accroître. En règle générale, il convient de ne pas s'arrêter au taux d'intérêt proposé, mais il faut évaluer l'ensemble des coûts. Bien étudier aussi les garanties proposées, telles que la souscription de nouvelles assurances décès, invalidité... car elles peuvent coûter cher. C'est un sujet sensible qui donne lieu à des publicités qui ne sont pas toujours fiables. Par précaution, il est préférable de s'adresser aux établissements de crédit renommés plutôt qu'à des organismes inconnus.

6. Le microcrédit social ou personnel

Le microcrédit social se distingue du microcrédit professionnel, qui s'est d'abord répandu dans les pays en développement pour permettre aux plus démunis (et souvent des femmes) de financer des microprojets. Le microcrédit social (autrement appelé personnel) a été créé pour aider à l'insertion de particuliers ne pouvant accéder aux crédits ou aux emprunts bancaires traditionnels. Il est destiné à soutenir des projets personnels, en finançant des besoins spécifiques tels que l'accès au logement ou à la formation, le retour à l'emploi. Il permet également de surmonter les dépenses consécutives à des accidents de la vie (divorce, santé, obsèques, licenciement...).

Ce type de financement peut être fourni par différentes sources. Il peut s'agir d'établissements bancaires, d'institutions financières commerciales, d'organisations à but non lucratif indépendantes, de programmes de développement économique communautaire...

En France, le microcrédit a bénéficié en 2005 du lancement du Fonds de Cohésion Sociale (FCS), qui apporte sa garantie aux établissements bancaires accordant des microcrédits professionnels et sociaux. Le Fonds de Cohésion Sociale (FCS) a été doté par l'État de 73 millions d'euros sur 5 ans (2005 – 2009) pour garantir des prêts aux créateurs d'entreprise et aux particuliers en situation d'exclusion du crédit bancaire.

Sa gestion a été confiée à la Caisse des Dépôts et Consignations. Par l'effet de levier qu'il engendre, il est prévu que cette initiative publique permette de mobiliser entre 200 et 300 millions d'euros. Les particuliers peuvent à partir de septembre 2010 financer par des prêts l'activité des associations de microcrédit.

Avantages

- > Il permet aux exclus du crédit d'être aidés financièrement.
- > L'emprunteur bénéficie d'un accompagnement personnalisé dans le cadre de partenariats avec des associations (associations d'insertion, entreprises d'intérim d'insertion, associations pour personnes handicapées...).
- > Il suppose donc l'appui d'un travailleur social.
- > Il est suivi par un organisme financier.
- > Son coût est adapté.

Inconvénients

- > Contrairement à la règle du secret professionnel, le banquier est tenu d'informer le travailleur social en cas d'incident de paiement. Il faut pour cela que le client ait donné son accord.

COMMENT FONCTIONNENT LES COMMISSIONS DE SURENDETTEMENT ?

Lorsque les difficultés financières de vos interlocuteurs deviennent importantes, il faut réagir vite et ne pas attendre que la situation se dégrade encore plus. Qui faut-il leur conseiller d'aller voir ?

Le conseiller financier : à la banque, c'est lui qui voit les comptes de ses clients et il a déjà sûrement constaté une dégradation. Il est donc urgent de faire un point avec lui et d'écouter les solutions qu'il peut proposer.

Les services sociaux et les associations d'aide : parler de ses problèmes financiers avec une personne neutre et de bon conseil peut apporter une aide très efficace. En plus il faut s'assurer que toutes les aides et prestations possibles ont bien été sollicitées. Le rôle de pédagogie et de soutien de ceux qui travaillent dans l'environnement social des personnes fragilisées financièrement est de plus en plus déterminant (par exemple, Cresus).

Les créanciers : les organismes qui fournissent le téléphone ou l'électricité, les services fiscaux, les banques, les sociétés d'assurance... ont mis en place des procédures pour aider les personnes en difficultés financières passagères à payer leurs échéances. Il est donc utile que ces personnes étudient avec leurs fournisseurs leurs possibilités de voir étalées dans le temps ou reportées ou réduites les dettes qu'elles ont contractées.

Enfin, il existe en France des commissions de surendettement qui peuvent intervenir pour essayer de trouver des solutions adaptées mais uniquement pour les personnes déclarées « surendettées ». Les commissions sont des organismes publics, il en existe au moins une dans chaque département et le dépôt d'un dossier y est gratuit. À partir de novembre 2010 sont entrées en vigueur les dispositions relatives à la réforme du surendettement et du Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) contenues dans la loi de juillet 2010 sur la réforme du crédit à la consommation et sur la lutte contre le surendettement.

Vos interlocuteurs peuvent donc avoir besoin d'informations précises sur le rôle et les missions de ces organismes auxquels ils ont déjà été ou seront peut-être confrontés en tant que surendettés.

1. Qui peut bénéficier des commissions de surendettement ?

Un particulier non commerçant, ni artisan, ni agriculteur, ni exerçant une profession indépendante (ce qui signifie qu'un artisan, commerçant, agriculteur ou une personne exerçant une profession indépendante, ne peut donc pas déposer de dossier de surendettement. En effet, pour ces catégories de particuliers s'appliquent des procédures collectives régies par le Code du Commerce).

Il faut être domicilié en France (ou être de nationalité française, domicilié hors de France, avoir contracté des dettes avec un créancier localisé en France), avoir contracté trop de crédits ou subi une baisse durable de ses ressources (perte d'emploi, séparation, maladie...) et être incapable de façon durable et malgré ses efforts de :

- > Rembourser ses mensualités de crédit.
- > Faire face à ses dettes non professionnelles.

Les personnes, propriétaires de leur résidence principale, peuvent aujourd'hui prétendre à bénéficier de la procédure de surendettement, sans que leur dossier soit rejeté automatiquement.

Après avoir vérifié ces critères de sélection, la commission de surendettement va déterminer de manière précise et détaillée la situation financière et l'endettement des demandeurs afin de décider si elle peut accepter leur dossier :

- > Elle dispose de 3 mois (depuis novembre 2010) et non plus de 6 mois comme auparavant pour déclarer le dossier « recevable » ou non et statuer sur son orientation selon la gravité du cas.
- > Le dossier est irrecevable si le demandeur n'est pas jugé surendetté ou s'il est surendetté à titre professionnel uniquement ou s'il relève d'autres procédures.
- > Si le dossier est recevable, c'est la commission qui en informe les créanciers.
- > La recevabilité entraîne la suspension des procédures d'exécution (mais la décision d'expulsion d'un logement n'est pas automatique) et l'interdiction pour le débiteur de régler ses créances antérieures, autres qu'alimentaires.

2. A quoi sert une commission de surendettement ?

Selon le degré de gravité de la situation financière du demandeur, la commission va :

Rechercher un accord amiable avec les créanciers pour établir un plan conventionnel de redressement

Si la situation le permet, la commission détermine avec le demandeur sa capacité de remboursement en lui laissant un « reste à vivre » afin d'assurer ses dépenses courantes (logement, nourriture, scolarité...).

Ensuite elle va rechercher un accord amiable avec les créanciers afin de mettre en place un plan de remboursement (sur 8 ans au maximum à partir de novembre 2010), pouvant comporter des rééchelonnements, des reports, des mesures de réduction des taux d'intérêt et des effacements partiels des dettes.

Recommander des mesures de traitement du surendettement

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, la commission notifie un constat de non-accord (si le demandeur s'oppose à cette décision, il dispose de 15 jours pour saisir à nouveau la commission). Malgré le constat de non-accord, la commission peut, si la personne le souhaite, élaborer des mesures de traitement du surendettement. Certaines mesures s'imposeront alors au surendetté et à ses créanciers (rééchelonnement, réduction du taux d'intérêt, suspension d'exigibilité des créances...) et d'autres seront seulement recommandées (effacement partiel, réduction du solde du prêt immobilier après la vente du bien, mesures d'accompagnement du débiteur...). Dans le cas où ces mesures comportent un effacement partiel de dettes, leur validation par un juge est requise. Pour un débiteur totalement ou partiellement solvable, les mesures d'apurement portent sur 8 ans au maximum. Pour un débiteur insolvable, il y a report pendant 2 ans au maximum de l'ensemble des dettes, puis réexamen de la situation avec une nouvelle orientation pour de nouvelles mesures, un effacement partiel, une procédure de rétablissement personnel...

Proposer au juge un effacement total des dettes en appliquant la procédure de rétablissement personnel

Si les difficultés financières sont très graves, la commission va proposer au juge un effacement total des dettes (à l'exception des dettes alimentaires, professionnelles et des dettes payées par une caution personne physique) dans le cadre de la procédure de rétablissement personnel.

- > Sans liquidation judiciaire : la commission recommande au juge d'effacer les dettes et traitera le dossier.
- > Avec liquidation judiciaire : l'accord du débiteur est requis et son dossier sera traité par le juge.

Les créanciers non avisés dans le cadre de la procédure ont 2 mois pour faire « tierce-opposition ». À défaut, leurs créances sont éteintes.

3. Quels sont les enjeux du fichage des surendettés ?

Dès le dépôt d'un dossier de surendettement, le demandeur est inscrit au Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP) tenu par la Banque de France. Ce fichier recense les incidents de paiement caractérisés liés aux crédits accordés à des personnes physiques pour des besoins non professionnels ainsi que les situations de surendettement.

Cette inscription va peser très lourdement sur la possibilité d'obtenir de nouveaux crédits. Toutefois, être inscrit au FICP ne constitue pas légalement une interdiction de crédit. Les établissements financiers sont libres d'accorder ou non un crédit au vu de l'ensemble du dossier de demande de prêt, dont l'inscription au FICP n'est qu'un élément parmi d'autres. Il est cependant très rare de pouvoir obtenir un crédit dans ce cas. Le débiteur peut accéder à distance par courrier aux informations le concernant.

Le fichage lié au surendettement (à partir de novembre 2010)

La durée d'inscription est réduite à 5 ans au maximum quand il n'y a pas d'incident de remboursement du plan conventionnel de redressement sinon elle peut aller jusqu'à 8 ans. La durée d'inscription au FICP lorsqu'il y a eu des mesures est de 8 ans au maximum et peut être réduite à 5 ans en l'absence d'incident pour les mesures imposées ou recommandées (mais pas pour les mesures successives).

La durée d'inscription est fixée à 5 ans (au lieu de 8 ans auparavant) pour une procédure de rétablissement personnel à compter de la clôture du jugement. La consultation du FICP est obligatoire par les banques mais, légalement, elles peuvent passer outre et accorder un nouveau crédit. Cependant elles le refuseront très souvent.

Le fichage en dehors du surendettement

Indépendamment des surendettés, les personnes qui ont eu un incident de paiement déclaré par leur banque à la Banque de France sont aussi fichées au FICP pour 5 ans au maximum. Pour ne plus être fiché, il faut régler les sommes dues et attendre une période de 2 mois que le « défichage » soit effectif et communiqué à toutes les banques.

4. Qui participe aux commissions de surendettement ?

Participent aux commissions : le Préfet, en tant que Président, un représentant de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP), en tant que Vice-président, le représentant local de la Banque de France, qui assure le secrétariat et instruit les demandes, un représentant des organisations de consommateurs, un représentant des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, un conseiller en économie sociale et familiale, un juriste.

Le nouvel article L 331-1 du Code de la Consommation (Modifié par la loi n°2010-737 du 1^{er} juillet 2010 - art. 39), a pour objet principal d'adapter la composition de la commission de surendettement afin de prendre en compte la fusion des anciennes directions des services fiscaux et de la comptabilité

publique, aujourd'hui réunies au sein d'une direction générale des finances publiques (DGFIP).

Par ailleurs, la commission spéciale du Sénat a estimé que la prise en charge des dossiers de surendettement par les commissions ne doit pas être faite d'une manière exclusivement comptable. C'est pourquoi, elle a décidé de donner au juriste ainsi qu'au conseiller en économie sociale et familiale une voix délibérative au sein de la commission.

L'objectif est d'aboutir à des mesures de redressement qui, mieux adaptées à la personnalité du débiteur, pourront limiter les « redépôts » de dossiers. En effet, sur une année, entre juillet 2009 et juin 2010, il y a eu 218 042 dépôts de dossiers dont 83 460 (soit 38 %) ayant fait l'objet d'un dépôt antérieur. Il y a donc une volonté d'apporter au plus grand nombre des solutions qui vont influencer de façon durable le comportement et le mode de vie des personnes fragilisées financièrement.

5. En pratique, que faut-il savoir ?

Où trouver un dossier de surendettement ?

Le dossier est téléchargeable sur le site Internet de la Banque de France ou à retirer auprès de toute agence de la Banque de France.

Comment remplir un dossier ?

Une notice est jointe au dossier pour aider à le remplir. En cas de difficulté, un centre d'aide sociale peut conseiller utilement pour la constitution du dossier. Il faudra joindre un courrier expliquant les raisons du surendettement et la situation actuelle du demandeur.

Il faut penser à signer le dossier (les dossiers de couple sont à signer par les deux conjoints). Il faut également joindre une photocopie d'une pièce d'identité. Si un dossier de surendettement a déjà été déposé par le demandeur dans le passé, mettre dans le dossier une photocopie du plan qui avait été décidé.

Où déposer un dossier de surendettement ?

Une fois le dossier rempli, il faut le remettre, accompagné des pièces justificatives demandées, à l'unité de la Banque de France du département du demandeur, soit en l'y déposant, soit en l'envoyant par courrier.

Que faire ensuite ?

Après le dépôt d'un dossier, la personne surendettée doit tout faire pour ne pas aggraver sa situation :

- > Ne pas contracter de nouveaux crédits, ni vendre certains biens au profit d'un créancier.
- > Signaler tout changement de situation à la commission le plus rapidement possible (changement d'adresse, de travail...).
- > Respecter et faciliter les procédures.
- > Prendre connaissance de tous les courriers relatifs au traitement de son dossier, en particulier les courriers en recommandé avec avis de réception, afin que la commission puisse traiter le dossier dans les meilleures conditions.

L'ÉPARGNE

Les demandeurs en situation financière fragile auront en général peu ou pas d'épargne et de grosses difficultés pour en constituer. Cependant il n'est pas exclu que certains disposent d'un livret A (parfois même à la place d'un compte bancaire qu'ils utilisent alors comme tel), d'autres livrets d'épargne voire d'autres actifs. Il est utile de faire le point avec eux sur leur patrimoine financier afin de leur donner quelques conseils adaptés à leur situation.

La première forme d'épargne, c'est celle qui consiste à avoir quelques réserves sur son compte courant, ou des billets dans un endroit sûr. Cette épargne est non rémunérée et il y a parfois mieux à faire, même pour des personnes fragilisées financièrement. Une fois que les dettes et les crédits ont été retraités, la première utilisation des fonds placés ou disponibles semble bien sûr devoir être leur remboursement. Pourquoi payer des intérêts et des frais, souvent très chers, sur des sommes dues alors que des fonds continuent à être placés en rapportant moins.

Si les échéances de remboursement permettent encore de dégager des fonds, ceux-ci peuvent être placés. C'est volontairement que nous n'évoquerons pas les placements boursiers, mais il faut au moins avoir en tête les différentes formes de l'épargne dite réglementée, c'est-à-dire aidée par l'Etat.

1. L'épargne disponible réglementée : les livrets

| Livrets | Dépôt Minimum | Dépôt maximum (intérêts non compris) | Taux d'intérêt (au 01/02/11) | Fiscalité |
|---|---------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| Livret A | 15 € | 15 300 € | 2 % net | exonération |
| Livret bleu | 15 € | 15 300 € | 2 % net | exonération |
| Livret de développement durable (LDD) (ex-Codevi) | 15 € | 6 000 € | 2 % net | exonération |
| Livret jeune (12-25 ans) | 15 € | 1 600 € | libre (au moins égal au livret A) | exonération |
| Livret d'épargne populaire (LEP) | 30 € | 7 700 € | 2,50 % | exonération |

Le livret A

C'est le plus connu des livrets d'épargne et il est distribué par toutes les banques avec un dépôt minimum de 15 €. Les fonds placés restent disponibles à tout moment et sont complètement sécurisés. Ils financent pour une grande partie la construction de logements sociaux. Les intérêts (2 % net d'impôt depuis le 1^{er} février 2011) sont calculés obligatoirement par quinzaine, c'est-à-dire que les dépôts sont rémunérés seulement lorsqu'ils ont été sur le compte pendant une quinzaine civile complète (1^{er} au 15 ou du 16 à la fin du mois). Un versement le 16 du mois, ne sera pris en compte qu'à partir de la première quinzaine du mois suivant. Pour optimiser les intérêts, il faut donc faire des versements le 15 ou le dernier jour du mois et faire des retraits le premier jour du mois ou le 16.

À chaque fin d'année, le 31 décembre, les intérêts sont calculés et ajoutés au solde du livret. Lorsque le montant du plafond, à savoir 15 300 € début 2010, est atteint, aucun nouveau versement ne peut plus être effectué mais les intérêts continuent à s'ajouter sur le compte.

Le livret bleu

Le livret bleu du Crédit Mutuel est identique au Livret A.

Le livret de développement durable

Le livret de développement durable proposé par toutes les banques, remplace depuis le 01/01/2007 le compte de développement industriel (Codevi) et finance principalement des projets en faveur de la protection de l'environnement et des économies d'énergie. Le versement minimal est en général de 15 € mais dépend de chaque banque, aucun minimum n'étant imposé par la loi. Les versements et les retraits sont libres. Le montant maximum des dépôts est plafonné à 6 000 € (hors intérêts).

Il ne peut être ouvert qu'un livret par contribuable. Chacun des époux ou partenaires liés par un PACS peut cependant en détenir un, même soumis à une imposition commune.

Le livret d'épargne populaire

Le livret d'épargne populaire (LEP) a été créé en 1982 pour protéger les économies des plus modestes contre la hausse des prix.

Les versements (et les retraits) sont libres, dans la limite d'un plafond de 7 700 €. Le LEP est garanti par l'Etat. Il est réservé aux personnes payant 769 €, au maximum, au titre de l'impôt sur le revenu, en 2010. Chaque année, un décret ajuste ce montant dans la même proportion que la première tranche du barème de l'impôt sur le revenu. Pour ouvrir un LEP, il faut présenter son avis d'imposition à la banque ainsi que chaque année suivante. En cas de dépassement du plafond d'imposition, le livret sera clôturé au plus tard le 31/12. Le livret est distribué par les réseaux bancaires et le Trésor Public. Les intérêts, versés chaque 31/12, sont calculés par quinzaine.

Il n'est possible d'ouvrir qu'un LEP par contribuable ou deux si le foyer fiscal est un couple marié. Il n'est pas possible d'ouvrir un LEP pour un de ses enfants.

Le livret jeune

Le livret jeune est réservé aux 12-25 ans. Pour les moins de 16 ans, il faut une autorisation parentale pour ouvrir le compte. Les versements et retraits sont libres. Les banques déterminent elles-mêmes le taux d'intérêt du livret, mais l'État fixe la rémunération minimale (alignée sur celle du livret A). Les intérêts sont calculés par quinzaine. Le détenteur de ce livret est obligé de le fermer au plus tard le 31/12 de l'année de son 25^{ème} anniversaire.



Il est interdit d'avoir plus d'un livret de chaque catégorie mais une personne peut avoir un Livret A et un Livret de développement durable en même temps : c'est même conseillé !

2. L'épargne logement

Le compte épargne logement (CEL)

Un CEL s'ouvre avec 300 €. Aucun versement régulier n'est obligatoire et les capitaux versés sont disponibles à tout moment. L'épargnant est donc libre des mouvements sur ce compte.

Les dépôts et retraits doivent être d'un montant minimum de 75 € à chaque fois. Le solde maximum est de 15 300 €. Un CEL permet d'emprunter pour acquérir un bien immobilier ou réaliser des travaux sur un bien immobilier (création de surfaces, modernisation et amélioration du confort d'un logement).

La rémunération est peu attractive : 1,25 % hors prime (taux en vigueur depuis le 01/08/2010) auquel s'ajoute, en cas d'obtention d'un prêt lié au CEL, une prime versée par l'Etat égale à la moitié des intérêts plafonnée à 1 144 €.

Les intérêts et la prime sont exonérés d'impôts mais ils sont soumis aux prélèvements sociaux (12,3 % à compter du 1^{er} janvier 2011). Le prêt, actuellement au taux de 2,75 % est d'un montant maximum de 23 000 euros. Cette possibilité est transmissible aux membres d'une même famille (les enfants, par exemple). Il faut néanmoins que les bénéficiaires détiennent un CEL.

Le plan d'épargne logement (PEL)

Un PEL s'ouvre avec 225 € et il est établi avec l'établissement financier un plan qui définit le montant (minimum 45 € par mois), la fréquence et la durée des versements sur au moins 4 ans. Le maximum de versement est de 61 200 €. Un PEL donne la possibilité d'emprunter pour acquérir un bien immobilier ou réaliser des travaux sur un bien immobilier (création de surfaces, modernisation et amélioration du confort d'un logement).

- > Le taux de rémunération de l'épargne est fixé à 2,5 % pour les PEL ouverts depuis le 01/08/2005. **Depuis la réforme du 1^{er} mars 2011, ce taux est désormais un minimum.** La Banque de France pourra réviser chaque année le taux. Celui-ci s'appliquera alors sur les nouveaux contrats.
- > A ce taux s'ajoute la prime d'Etat de 1 %, plafonnée à 1 525 € ; elle est désormais seulement versée lors de la réalisation du prêt. Pour les PEL souscrits depuis le 1^{er} mars 2011, **cette prime sera réduite à 1 000€ si le logement financé ne répond pas aux normes « BBC ».**
- > Le taux du prêt est égal à celui du taux d'épargne majoré de 1,7 point, soit 4,20 % pour les PEL souscrits depuis le 01/08/2005 .
- > Les prélèvements sociaux sont retirés en une seule fois au terme de 10 années, puis chaque année au-delà. **Pour les PEL souscrits depuis le 1^{er} mars 2011, ces prélèvements sociaux sont déduits annuellement.**
- > Au terme de 12 ans, l'imposition des intérêts se fera au choix de l'épargnant par le biais du prélèvement libératoire (19 % à compter de 2001) ou selon le barème progressif de l'impôt sur le revenu. Quelle que soit l'option choisie, les prélèvements sociaux (12,3 % à compter de 2011), seront dûs.

- > Un PEL peut être clôturé à tout moment :
Si la clôture intervient avant 3 ans, les droits à prêt et la prime sont perdus.
Entre 3 et 4 ans, la prime acquise au 3ème anniversaire est diminuée de moitié.
Après 4 ans, la prime et les droits à prêt sont acquis.
Mais, à la place d'une clôture, il est possible de demander la transformation du PEL en un CEL.
La rémunération est alors recalculée au taux du CEL en vigueur au moment de la transformation.

Sur tous ces produits d'épargne, consultez notre site www.lafinancepourtous.com pour en savoir plus.



Nous espérons que ce guide vous apportera une aide efficace pour vos entretiens avec des personnes fragiles financièrement.

Notre site Internet a été conçu pour vous apporter le maximum de réponses actualisées sur tous les sujets d'ordre bancaire, monétaire et financier sur lesquelles vous pouvez chercher des explications complémentaires. N'hésitez pas à venir le consulter à l'adresse suivante :

www.lafinancepourtous.com

De plus, toute l'équipe de l'Institut pour l'Education Financière du Public reste à votre disposition pour répondre à vos questions en utilisant le lien suivant :

contact@lafinancepourtous.com

FICHES OUTILS

| | |
|--|-----|
| Faire le point sur ses revenus et ses dépenses | I |
| Faire son budget mois par mois | II |
| Amener à ventiler les revenus et les dépenses | III |
| Suivre ses comptes | IV |
| Lire un relevé de compte bancaire | V |
| Calculez votre crédit à la consommation | VI |
| Calculez votre crédit renouvelable | VII |

FICHES INFOS

| | |
|---|---|
| Le droit au compte | A |
| L'accès aux banques des ménages sous le seuil de pauvreté | B |
| La tarification bancaire | C |
| Les dix services bancaires de référence | D |
| Les différents services liés aux cartes bancaires | E |
| Crédit et surendettement : points principaux | F |
| L'assurance emprunteur | G |
| Combien coûte le crédit ? | H |
| Les prêts aidés | I |
| Tous les éléments du coût du crédit | J |

Budget, épargne, crédit, immobilier, impôts...

Retrouvez tous nos dossiers pratiques sur www.lafinancepourtous.com

The screenshot shows the website interface for 'lafinancepourtous.com'. At the top, there are navigation tabs for 'JEUNES', 'ACTIFS', 'SENIORS', 'ESPACE ENSEIGNANTS ET FORMATEURS', 'ESPACE ENFANTS', and 'ESPACE PRESSE'. A search bar is located on the right. The main header reads 'Espace enseignants : Accueil > Tronc commun > Etablir son budget'. The central content area is titled 'Etablir son budget' and features a quote from Nicolas Boileau: 'Quoi donc ? De votre argent ignorez-vous l'usage ?'. Below the quote, it states 'Faire un budget est utile : pour mieux savoir où nous en sommes en réalité de nos revenus et de nos dépenses et être moins stressé', 'pour maîtriser ses dépenses, et mieux utiliser ses ressources', and 'pour regarder si des économies ne sont pas possibles sur tel ou tel poste de dépenses'. It then says 'Vous trouverez ici les éléments et les outils pour aider à l'établissement de votre budget. Ainsi que les notions de base concernant les revenus, les dépenses, le pouvoir d'achat.' There is a video section 'En vidéo : Pour voir clair dans ses finances personnelles et tenir le cap, une règle de base : faire un budget. Pas de moyen plus sûr pour éviter les mauvaises surprises et réagir à temps.' Below this are two calculator buttons: 'Calculateur : budget simplifié' and 'Calculateur : budget personnel'. A sidebar on the left contains various menu items like 'Etablir son budget', 'B.A. BA de la finance', 'Vos impôts', 'Moyens de paiement', 'Epargne et placements', 'Crédit', 'Immobilier', 'Les événements de la vie', 'Retraite', 'Dossiers : Tout sur la banque', 'La crise financière', 'Régler ses litiges', 'La finance verte', 'La finance durable', 'Partage de la valeur ajoutée et partage des profits', 'Comprendre la Directive MIF', 'Questions - Réponses', 'Vidéotheque', 'Boîte à Outils', 'La lettre d'information', 'Qui sommes-nous ?', 'Nos partenaires', and 'Contactez-nous'. A right sidebar titled 'Actualités' lists news items like 'La pauvreté n'est pas rare en France' and 'Gestion d'actifs pour compte de tiers : les effets de la crise se sont encore fait sentir en 2009'. Below it is a 'Voir Egalement' section with a list of related topics. At the bottom, there are navigation icons for 'Accueil', 'Jeunes', 'Actifs', 'Seniors', 'Enseignants et formateurs', 'Enfants', and 'Presse'. The footer contains 'S'abonner à la lettre d'information', 'Qui sommes-nous ? / Plan du site / Partenaires / Réalisation / Mentions Légales', and the 'lafinancepourtous' logo with the text 'INSTITUT POUR L'ÉDUCATION FINANCIÈRE DU PUBLIC'.