

# Prévenir plutôt que guérir

Chez nos voisins européens, plusieurs initiatives se sont développées au sein d'associations ou même de sociétés de crédit pour lutter plus efficacement contre le surendettement. De la détection des clients avant un éventuel endettement à la responsabilisation des créanciers, en voici quelques exemples en France et au Royaume-Uni.

JULIEN COLLINET

## France

### CRÉBUS, UNE DÉTECTION PRÉVENTIVE

Créée en 1992 et très active en France dans la lutte contre le surendettement, l'association Crébus, en collaboration avec divers établissements financiers, a mis en place, en 2010, une plate-forme d'accompagnement des clients fragiles. « Avant on accueillait des gens quand tout était déjà perdu », explique Jean-Louis Kiehl, directeur de Crébus. « Aujourd'hui, on peut agir de manière préventive. »

**66% des ménages accompagnés ont retrouvé un équilibre budgétaire.**

Lorsqu'un des partenaires de l'association détecte un quelconque impayé chez un client, elle propose à ce dernier d'être réorienté vers Crébus. Basés à Strasbourg, les conseillers peuvent alors aider les clients à remettre à plat leur budget et à renégocier leurs crédits. Le processus se rapproche du modèle belge de médiation de dettes. À la différence que plusieurs signaux d'alarme permettent de détecter en amont un éventuel problème. Les gens sont directement pris en charge par le créancier alors que, chez nous, les citoyens manquent souvent d'information.

Depuis 2010, ce sont déjà plus de 19 000 personnes en France qui ont bénéficié du dispositif. L'objectif est d'atteindre les 40 000 dossiers annuels d'ici 2017. « Nous avons créé un algorithme très pointu basé sur la consommation de crédit des clients, leur situation financière, leur âge, leur statut... » Imaginé en 2008, le dispositif a toutefois pris du temps. « On a écrit à une cinquantaine de banques ; seule la Banque postale a répondu positivement. Les sociétés de crédit ont des logiques à court terme, nous, nous travail-

D'ici 2017, Crébus pourrait venir en aide à 40 000 personnes chaque année.



lons sur la durée. Cela a parfois été difficile de les convaincre. » Aujourd'hui, 35 partenaires, dont des banques ou des sociétés de crédit comme Cofidis ou Finaref et de grandes entreprises telles que L'Oréal, collaborent. « Même au sein du monde du travail, on peut détecter un problème chez un collègue, et aider des personnes avant qu'elles ne rentrent dans un cercle vicieux. En fait, 66 % des ménages accompagnés ont retrouvé un équilibre budgétaire. » Si le service est gratuit, les institutions financières prennent en charge la plate-forme à hauteur de 70 euros par dossier. « Le combat est encore énorme », rappelle Jean-Louis Kiehl. « En France, le montant des dettes d'une personne surendettée est de 38 000 euros, c'est colossal. Un dossier de surendettement est déposé toutes les deux minutes et trois personnes se suicident chaque jour à cause de leur endettement. »

### UNE CELLULE DÉDIÉE À LA PRÉVENTION AU SEIN DE CETELEM

« On repère les clients qui n'ont pas encore d'impayés, mais pour lesquels on a pu détecter un comportement révélateur de difficultés », précise Isabelle Guitard-Losay, Senior Advisor aux Relations Institutionnelles de BNP Paribas Personnel Finance. Un algorithme a été élaboré afin de repérer les clients présentant la plus forte probabilité d'avoir des impayés dans les trois à six mois : lors d'une utilisation inhabituelle d'un crédit renouvelable ou lorsque, par exemple, un report d'échéance est intervenu, les clients sont contactés par email. « Le but est de les amener vers notre cellule spécialisée composée de 12 conseillers. » Seulement 4 % des personnes détectées répondent à cet email. « Lorsque les autres téléphonent chez Cetelem, on les redirige automatiquement vers la cellule. Cela peut être difficile à justifier, car ils appelaient parfois pour une demande commerciale ou un report d'échéance. » Des solutions, allant du changement de date de prélèvement au rééchelonnement de la dette, sont alors proposées. Selon BNP Paribas, sur les 18 000 diagnostics, ce sont 70 % des clients qui ont accepté de réfléchir à une solution. Lorsque la situation est trop compliquée, ou lorsqu'une personne est engagée auprès de plusieurs créanciers, elle est renvoyée vers les services de Crébus. « Nous nous sentons vite dépassés et nous ne sommes pas habilités à proposer des solutions plus profondes », reconnaît Isabelle Guitard-Losay. L'initiative de Cetelem prouve que les établissements financiers ont intérêt à faire de la prévention. « On espère que nos clients restent dans des encours sains, afin qu'ils ne soient pas perdus pour le marché du crédit. » D'ici la fin de l'année prochaine,

Une cellule visant à détecter les clients qui pourraient être en difficulté prochainement a été mise en place chez Cetelem.



le dispositif sera élargi aux autres branches de crédit de BNP-Paribas, comme Cofinoga, et aux partenaires de la banque, des magasins de mobilier notamment.

## Royaume-Uni

### STEPCHANGE : FAIRE PAYER LE CRÉANCIER POUR LE RESPONSABILISER

En Grande-Bretagne, Stepchange une charity (association) collabore main dans la main avec de nombreuses institutions financières. « Nous avons construit une réelle relation de confiance avec divers créanciers. C'est un travail de 20 ans », explique Peter Tutton, responsable chez Stepchange. Le travail de l'association pourrait s'apparenter à la médiation de dette pratiquée en Belgique. Un plan budgétaire est élaboré avec les personnes en défaut de paiement, et le montant à rembourser est négocié. Petite différence, mais non des moindres, avant d'être redistribués, les montants récupérés sont mutualisés avec tous les utilisateurs de Stepchange et non individualisés comme en Belgique. Chaque année, ce montant s'élève à 175 millions de livres sterling (220 millions d'euros). « Ce système est beaucoup plus efficace. Les personnes se sentent moins opprimées, et les créanciers s'y retrouvent. » Par ailleurs, la moitié des utilisateurs des services de Stepchange sont envoyés directement par les créanciers. « Lorsque la situation est critique, on arrive à négocier un arrêt temporaire des paiements pour une période de 6 mois à 1 an. Les gens ont ainsi le temps de se remettre sur pied. Dans 60 % des cas, cela leur permet de souffler et ils reprennent le contrôle de leurs finances. » Autre particularité, le service est gratuit pour les utilisateurs contrairement au règlement collectif de dettes. Fait remarquable ce sont les créanciers qui payent. Un montant de 10 % est ponctionné sur les sommes récupérées pour financer une partie du processus. L'association, basée à Leeds, revendique 700 partenaires différents, allant de grandes banques aux bailleurs sociaux en passant par des payday loans et des services publics. « Le stress de la dette a un effet très négatif sur les Britanniques. Ce sont 2,9 millions de personnes qui sont gravement endettées. Les faillites personnelles coûtent également beaucoup trop à la société. » Stepchange estime le coût social des dettes individuelles à 9 milliards de livres sterling. « Nos études ont montré que l'on a déjà permis de réduire ce coût de 240 millions de livres sterling. »

