



## CONCOURS SUR TITRES AVEC EPREUVES D'ACCES AU GRADE D'ASSISTANT TERRITORIAL SOCIO-EDUCATIF 2017

Spécialité :  
**CONSEILLER EN ECONOMIE SOCIALE ET FAMILIALE**

Jeudi 28 septembre 2017

### Epreuve écrite d'admissibilité

Rédaction d'un rapport, à partir des éléments d'un dossier dans la spécialité, assorti de propositions opérationnelles, portant sur une situation en relation avec les missions exercées par les membres du cadre d'emplois et notamment sur la déontologie de la profession.

*Durée : 3 h 00*

*Coefficient 1*

---

### CONSIGNES AUX CANDIDATS

#### IMPORTANT :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni vos initiales, ni votre numéro de convocation, ni signature, ni paraphe.
- Aucune référence (nom de collectivité existante ou fictive, nom de personne, ...) autre que celles figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- Seule l'utilisation de stylo à encre soit bleue, soit noire est autorisée (stylo bille non effaçable, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire, souligner ou surligner, sera considérée comme signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.
- Le non respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Il appartient au candidat de vérifier que le sujet comprend le nombre de pages indiqué. S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

---

**Nombre de pages du sujet : 25 (y compris les pages de garde)**

Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, adopté en 2013, vise notamment à renforcer l'accès des populations les plus fragiles aux services bancaires et à mieux prévenir les difficultés budgétaires et financières.

Dans ce cadre, le gouvernement a lancé en 2016 l'expérimentation des Points Conseils Budget.

Vous êtes Conseiller/Conseillère en Economie Sociale et Familiale au sein du Centre Communal d'Action Sociale d'une ville de plus de 500 000 habitants, où vous exercez des missions d'accompagnement budgétaire et dans lequel un Point Conseil Budget va se mettre en place.

Dans un premier temps, le directeur du C.C.A.S vous demande de rédiger à son attention, exclusivement à l'aide des documents joints, un rapport, dans lequel vous devrez présenter le contexte actuel du surendettement, les principes du Point Conseil Budget et les différents dispositifs existants.

**10 points**

Dans un deuxième temps, en vous appuyant sur votre pratique professionnelle et sur les informations contenues dans le dossier, il vous demande de formuler des propositions opérationnelles, présentant les évolutions possibles des moyens d'actions de prévention et de lutte contre le surendettement.

**10 points**

**Pour traiter cette seconde partie, vous mobiliserez également vos connaissances.**

#### **LISTE DES DOCUMENTS :**

**Document 1 :** Dossier de presse - Point Conseil Budget - 29 Février 2016 – Ministères des finances et des comptes publics ; des affaires sociales et de la santé ; de l'économie, de l'industrie et du numérique (3 pages)

**Document 2 :** Appel à candidature - Expérimentation des Points Conseil Budget – Extraits – Septembre 2015 (3 pages)

**Document 3 :** « La préfiguration des Points Conseil Budget – Etat des lieux des dispositifs existants » - Agence Nationale des Solidarités Actives - Extraits - Octobre 2013 (5 pages)

**Document 4 :** « Enquête typologique 2016 sur le surendettement des ménages » - Banque de France - Communiqué de presse - Février 2017 (2 pages)

**Document 5 :** « Consommation : les français dépensent autrement depuis la crise » - Article Les Echos - Juin 2015 (2 pages)

**Document 6 :** « Interview d'Eliane MARROC, Présidente de France ESF » par Katy Compagnon, responsable de la filière C.E.S.F à l'I.R.T.S – Mars 2017 (3 pages)

**Document 7 :** « Micro-crédit personnel à Saint-Etienne » - Banque d'expériences - Union Nationale des C.C.A.S (3 pages)

**Document 8 :** « Action collective d'information et de sensibilisation au surendettement et ses conséquences » - Banque d'expériences - Union Nationale des C.C.A.S (2 pages)

**Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents non fournis, car non indispensables à la compréhension du sujet.**



## Édito

Le mal-endettement et le surendettement sont pour nos concitoyens des situations destructrices qu'il est possible de prévenir et combattre.

Dans le cadre du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, les pratiques des institutions bancaires ont été davantage encadrées<sup>1</sup> et les droits des personnes renforcés: droit au compte<sup>2</sup>, plafonnement des frais liés aux incidents bancaires<sup>3</sup>, mise en place d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB).

La prévention du surendettement passe également par une meilleure information des personnes le plus tôt possible, afin de leur permettre d'anticiper des changements de situation personnelle ou professionnelle et de mettre en place des actions adaptées.

C'est dans cet esprit que le gouvernement a décidé de lancer un réseau de « Points conseil budget » (PCB) ouverts à tous, afin que chacun puisse bénéficier à tout moment de conseils personnalisés, confidentiels et gratuits. Ce nouveau service sera mis en place dans quatre régions, sur la base d'un cahier des charges précis, permettant de garantir un service indépendant et de qualité.

Les Points conseil budget fonctionneront en réseau afin de coordonner les interventions de tous les opérateurs (associations, établissements de crédit, créanciers), dans une logique d'efficacité et de solidarité.

Ce nouveau service fera l'objet d'un bilan au premier semestre 2017 afin de mesurer l'impact des actions mises en œuvre, et de définir les conditions de la pérennisation des PCB sur l'ensemble du territoire.

Christian ECKERT

Secrétaire d'État  
chargé du Budget

Ségolène NEUVILLE

Secrétaire d'État  
chargée des Personnes  
handicapées et de la Lutte  
contre l'exclusion

Martine PINVILLE

Secrétaire d'État  
chargée du Commerce,  
de l'Artisanat,  
de la Consommation  
et de l'Économie sociale  
et solidaire

---

<sup>1</sup> Par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires adoptée de juillet 2013, charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement du 5 novembre 2014.

<sup>2</sup> Décret n° 2014-251 du 27 février 2014 relatif aux conditions d'exercice du droit au compte au nom et pour le compte du demandeur par les associations et fondations.

<sup>3</sup> Décret du 17 octobre 2013.

### ● Un service d'information et de conseil ouvert à tous

Les Points conseil budget (PCB) sont des lieux ouverts à tous, qui proposent des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés concernant la gestion budgétaire.

Ce service s'adresse à toutes les personnes qui souhaitent :

- améliorer la gestion de leur budget ;
- faire face à une situation financière difficile ;
- anticiper un changement de situation familiale ou professionnelle ayant un impact sur leurs ressources ou leurs dépenses.

Il s'agit aussi de prévenir le surendettement, en apportant des solutions le plus tôt possible aux personnes en difficulté financière pour améliorer durablement leur situation budgétaire.

Tous les publics y seront reçus, y compris des personnes qui sont en emploi et qui ne sont pas suivies par les services sociaux. Les heures d'ouverture seront prévues pour permettre d'accueillir tous les publics y compris les salariés en emploi.

### ● Un service partenarial

Ce service est porté conjointement par l'État, les associations et fondations de lutte contre l'exclusion et de protection des consommateurs, les créanciers publics et privés et les établissements bancaires et de crédit.

Il s'agit d'un service nouveau faisant intervenir des partenaires publics et privés qui mutualisent leurs actions.

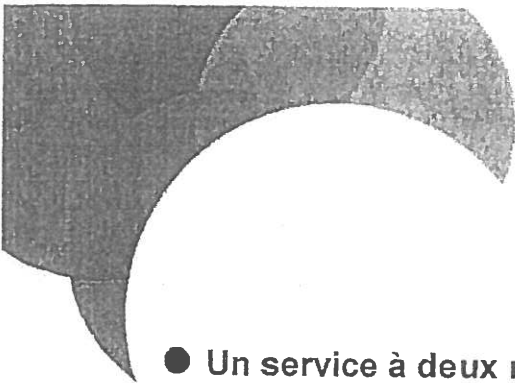
Le cahier des charges des Points conseil budget a été défini dans le cadre d'un travail partenarial piloté par l'État. François Soulage, président du collectif ALERTE, a présidé le comité partenarial de pré-sélection des candidatures et le comité de suivi de l'expérimentation.

L'État assure le pilotage du dispositif et sa labellisation. Les services déconcentrés, au niveau départemental et régional, apportent leur soutien aux expérimentations.

### ● Un service nouveau labellisé par l'État

Les PCB seront d'abord mis en œuvre sur quatre territoires : l'Île-de-France, l'Alsace-Champagne-Ardenne-Lorraine, Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon et Nord-Pas-de-Calais-Picardie.

Une évaluation permettra de définir le niveau de satisfaction des personnes et l'utilité pour les professionnels, et d'optimiser le fonctionnement des PCB.



● **Un service à deux niveaux**

**1. La proximité – « PCB1 »**

**Le premier niveau est celui des PCB de proximités dits « PCB 1 »**

Il s'agit de lieux ouverts à tous. Ils apportent conseils et informations à toutes les personnes qui en font la demande. Ils facilitent l'accès aux aides de droit commun. Ils peuvent également accompagner les ménages dans le cadre de procédures de surendettement.

Le PCB1 sera clairement identifiable par le public, grâce à des outils de communication dédiés (logo, affiche, espace dédié sur internet, liste des PCB...).



**2. L'expertise – « PCB2 »**

**Le second niveau est celui des PCB « experts » dits « PCB 2 »**

Il est spécialisé dans l'intervention auprès des créanciers. Il s'agit de trouver, avec l'accord des personnes, des solutions permettant de stabiliser durablement leur situation.

Ce second niveau est financé par les créanciers.

### 3. Description des PCB1 et PCB 2

#### 3.1 Le réseau de PCB

##### 3.1.1 Les services rendus par la tête de réseau

Une tête de réseau, dont le rôle sera porté dans un premier temps par une équipe projet associant le secrétariat général à la modernisation de l'action publique animera le réseau de PCB. Elle assurera un partage d'informations et de pratiques et un soutien à chaque PCB (SI – cf.infra, communication, reporting, etc.). Le système d'information qu'elle portera sera un outil de gestion, de suivi des dossiers et de reporting.

##### 3.1.2 Les services rendus par les PCB 1 et 2

Le réseau de PCB a pour mission d'offrir sur les territoires d'expérimentation un accueil gratuit, des conseils et un accompagnement vers des solutions appropriées aux personnes identifiées comme se trouvant ou risquant de se trouver en difficulté financière – les PCB1 offrant un accueil physique, ouvert à tous, au sein duquel ils identifient les personnes relevant d'un accompagnement dans le cadre de l'expérimentation et les PCB2 traitant par téléphone des personnes identifiées par leurs partenaires ou par des PCB1 partenaires .

Même lorsqu'une association agréée de défense des consommateurs porte un PCB, elle n'intervient pas dans le cadre d'un mandat, en lieu et place des personnes en difficulté financière (que celles-ci aient ou non adhéré à l'association), mais en appui à ces personnes.

Le réseau doit permettre de couvrir l'ensemble des services suivants :

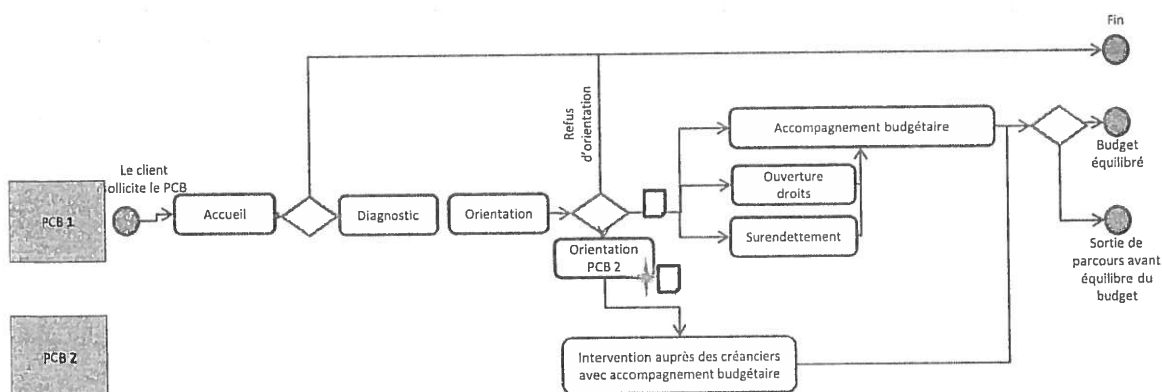
Offre de services pouvant être proposés par les PCB

Services	Contours du service
Accueil, écoute	Assure l'accueil et une écoute active et bienveillante des personnes venant spontanément ou sur prescription (partenaires) ; identifie qui pourrait relever de l'expérimentation PCB ; explication de la démarche PCB
Diagnostic budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Calcul de l'encours de la dette et détermination de sa structure;</li> <li>b) Calcul du reste pour vivre ;</li> <li>c) Marges de manœuvre pour réduire les dettes ou les étaler ;</li> <li>d) Prise en compte des modifications de situation de vie, en cours ou projetées ;</li> <li>e) Primo-détection des droits mobilisables (CMU, RSA activité, APL et aides au logement, aides locales, etc.)</li> <li>f) Détermination des suites du parcours (définition d'un budget à atteindre qui sera le fil de l'accompagnement par les PCB, autres orientations)</li> </ul>
Accompagnement budgétaire (AB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Conseils personnalisés sur la gestion du budget incluant lecture de relevés de compte, travail éventuel sur les frais bancaires les modes de paiement (prélèvements, etc.), les économies d'énergie...</li> <li>b) Mise en place d'outils techniques : étude du budget prévisionnel, mise à disposition d'outils de suivi du compte bancaire. Le suivi peut être mensuel, trimestriel puis annuel ;</li> <li>c) Des comportements adaptés : travail sur la relation à l'argent, la consommation, la gestion du budget ...</li> <li>d) Gestion des durées, des ruptures, des incidents ou événements favorables</li> </ul>
Accompagnement vers l'ouverture de droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) A partir de la détection issue du diagnostic des droits et MCP mobilisables, orientation vers les acteurs pertinents et le cas échéant prise de rendez-vous en direct avec ces acteurs ;</li> <li>b) Suivi avec la personne de l'ouverture des droits.</li> </ul>
Accompagnement à la procédure de surendettement ou à la demande d'un délai de grâce	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Information, aide à la prise de conscience ;</li> <li>b) Constitution de dossier (premier dossier et re-dépôt) ;</li> <li>c) Suivi de la procédure ou de l'irrecevabilité;</li> <li>d) Accompagnement à la mise en œuvre du plan et pendant le plan ;</li> <li>e) Accompagnement suite à une procédure de rétablissement personnel.</li> <li>f) Accompagnement au délai de grâce prévu à l'article L.313-12 du code de la consommation</li> </ul>
Intervention auprès des créanciers	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan d'apurement ; plan d'amortissement...</li> <li>b) Remise de dettes ;</li> <li>c) Compréhension des procédures de recouvrement ;</li> <li>d) Formalisation de demandes et propositions aux établissements et créanciers concernés ;</li> <li>e) Concertation avec les référents des créanciers principaux pour la mise en place des mesures de rééquilibrage budgétaire.</li> </ul>

### 3.1.3 Les interventions respectives des PCB 1 et 2

Les interventions respectives des PCB 1 et 2 seront organisées comme suit :

#### Interventions respectives des PCB 1 et des PCB 2



*N.B. : Ce schéma ne représente que les interventions des PCB. Il convient toutefois de noter que des prescripteurs interviennent en amont, le plus tôt possible, lorsqu'ils ont détecté les difficultés d'une personne.*

### 3.1.4 Le fonctionnement en réseau

Il n'existe pas un modèle unique de PCB, puisqu'il s'agit de partir de situations aujourd'hui existantes et variées. Les PCB 1 et PCB 2 pourront donc porter dans l'expérimentation des offres de service différenciées, comme décrit aux paragraphes suivants, et joueront un rôle complémentaire.

Ils seront organisés et fonctionneront en réseau.

Toute personne accompagnée dans le cadre de l'expérimentation doit avoir la garantie de pouvoir accéder sur un territoire cohérent à tous les services offerts par le réseau. Les entrées en parcours obéissant à des logiques individuelles, le réseau doit se mettre en situation, quel que soit le point d'entrée, de structurer le parcours des personnes, en identifiant efficacement les besoins de celles-ci et les réponses à y apporter au niveau du réseau et du territoire.

Les PCB sont dans un environnement qu'ils mobilisent pour construire les réponses, ils n'assurent pas directement l'ensemble des actes nécessaires aux personnes, lorsque ces actes ne sont pas de leur ressort.



---

---

## 5. Les services proposés par les différents dispositifs

### 5.1. Les services d'accompagnement individuel

#### ▪ Le diagnostic budgétaire

Quel que soit le dispositif analysé, la première étape avant toute orientation vers des solutions spécifiques est un **diagnostic**, réalisé différemment selon les structures, qui :

- porte sur la situation budgétaire actuelle : calcul du reste à vivre (= ressources mensuelles – charges fixes – mensualités de crédit) et de l'encours de dettes (dont le découvert). Cela permet d'évaluer la problématique afin de déterminer les solutions envisageables et la bonne orientation vers des partenaires le cas échéant.
- prend en compte les changements de situations et les projets de vie (évolution de la situation familiale, professionnelle...) susceptibles de modifier les dépenses ou les ressources.

Ce diagnostic budgétaire partagé avec la personne accueillie est un préalable indispensable pour faire prendre du recul à la personne, afin qu'elle soit en mesure d'une part de prioriser et d'optimiser ses dépenses dans un contexte de budget contraint, d'autre part d'améliorer sa situation et de réaliser ses projets. La réalisation de ce diagnostic suppose de la part de l'accompagnateur de disposer d'une expertise, d'outils adaptés et d'adopter une posture neutre (évitant tout jugement moral).

Certains dispositifs, dans un souci d'accueil ciblé et d'efficacité, ont mis en place un **pré-diagnostic** dès le premier accueil téléphonique. Cet accueil apporte un rôle de filtre et d'orientation (qui peut aussi être assuré par les échanges entre les prescripteurs et les conseillers dans les autres dispositifs). En particulier pour les dispositifs de microcrédit personnel où la communication directe a généré de nombreuses demandes qui ne correspondaient pas toujours au MCP, le premier accueil téléphonique permet de préciser le besoin et le cas échéant de réorienter la personne vers une solution plus adaptée. Par exemple pour le Crédit municipal de Paris, sur les 8 000 appels par an, seuls 26% donnent lieu à un rendez-vous d'instruction de MCP, les autres appels correspondant à d'autres types de besoins.

#### ▪ Les différents types de services proposés

Une fois le diagnostic établi, plus ou moins approfondi selon les structures rencontrées, celles-ci proposent **quatre grands types de services ou de produits liés au budget** :

- **Accompagnement budgétaire (AB)** : conseils personnalisés sur la gestion du budget : mise en place d'outils et de comportements adaptés pour tenir le budget
  - o sur les charges : priorisation, gestion des dépenses et diminution des frais (dont produits bancaires)
  - o sur les ressources : informations sur l'ouverture des droits
- **Crédit** : microcrédit personnel (MCP) ou autre type de crédit
- **Conseils dans la relation et médiation avec les créanciers**
  - o avec les banques : renégociation ou restructuration (rachat) des dettes
  - o avec les autres créanciers : médiation avec les fournisseurs d'énergie, les bailleurs, l'administration fiscale...
- **Surendettement** : préparation du dossier, dépôt, accompagnement pendant la procédure et le suivi du plan.

Ces quatre types de service se déclinent de manière différente suivant les dispositifs, comme montrés dans le tableau ci-dessous.

La déclinaison des services mis en œuvre par dispositif :

Type de service	Accompagnement budgétaire	Crédit	Médiation avec les créanciers	Procédure de surendettement
Collectivités et services publics				
CAF de la Savoie	AB	prêt équipements prêts d'honneur	en général, non	accompagnement dans les différentes phases
CCAS de Laval	AEB <sup>6</sup>	MCP	médiation, rachat de crédits (en lien avec le Crédit municipal de Nantes)	accompagnement dans les différentes phases
CCAS de Grenoble	Plateforme budget	MCP	rachat de crédits accompagnement et médiation si besoin	accompagnement dans les différentes phases
CCAS de Nantes	Points infos finances	MCP	médiation, rachat de crédits (en lien avec le Crédit municipal de Nantes)	accompagnement dans les différentes phases
Conseil général de la Somme	MASP <sup>7</sup> AESF <sup>8</sup> AB	MCP	en général, non	inclus dans l'AB et service spécifique (personnes repérées par la commission de surendettement)
Crédit municipal de Paris	inclus dans le MCP	MCP	médiation	Point solutions surendettement
Acteurs associatifs				

<sup>6</sup> AEB : action éducative budgétaire, comme défini dans le référentiel des CESF

<sup>7</sup> MASP : mesure d'accompagnement social personnalisé – accompagnement social et budgétaire en faveur de personnes dont la santé ou la sécurité est menacée ou compromise du fait des difficultés qu'elles éprouvent à gérer leurs prestations sociales

<sup>8</sup> AESF : accompagnement en économie sociale et familiale

Type de service	Accompagnement budgétaire	Crédit	Médiation avec les créanciers	Procédure de surendettement
Crésus Plateforme partenariale	AB – la base de leur service	non	accompagnement à la négociation des dettes ; situations financières complexes pour des publics ayant plus de revenu et d'engagements financiers	accompagnement dans les différentes phases
Finance et Pédagogie	Education budgétaire collective	non	non	non
SOS Familles Paris - Emmaüs	AB	prêt	médiation, rachat de crédits	non
Initiative Indre	AB avec ou sans MCP	MCP : objet principal du service	un peu de médiation	non
Plateformes de MCP	AB dans le cadre du MCP	MCP : objet principal du service	en général non	en général non
UDAF 67 – PASS contre le surendettement	AB	MCP : quelques uns	en général non	accompagnement sur les différentes phases
<b>Acteurs bancaires</b>				
Caisse d'Epargne – Parcours confiance	AB dans le contexte du MCP et pour certains cas hors MCP	MCP : objet principal du service ; d'autres types de prêts peuvent être faits	surtout pour les comptes à la CE	non
Cetelem – plateforme clients en difficultés	AB, plutôt de courte durée	non	seulement pour les produits Cetelem	non
Crédit Agricole – Points passerelles	AB	ça dépend des caisses régionales	accompagnement au rachat de dette	oui

Type de service	Accompagnement budgétaire	Crédit	Médiation avec les créanciers	Procédure de surendettement
La Banque Postale – expérimentation APPUI	mise à plat du budget, pas d'accompagnement dans la durée	non	non	conseils donnés, pas d'accompagnement

#### ZOOM : l'accompagnement spécifique pendant et après la procédure de surendettement

40% des dossiers de surendettement sont des redépôts. Certains sont « naturels » puisqu'ils suivent la fin d'un moratoire de leurs dettes fixée une première fois par la commission de surendettement. Mais il serait intéressant d'analyser les origines des autres redépôts ainsi que les raisons de l'irrecevabilité de certains dossiers (dont certains sont des tentatives de redépôt).

Parmi les dispositifs analysés, pour diminuer le nombre de redépôts liés à une difficulté à suivre le plan à situation inchangée, deux formes d'accompagnement individuel sont proposés par la commission de surendettement aux usagers : l'un assuré par le Crédit Municipal de Paris et l'autre par le Conseil général de la Somme. Les accompagnements budgétaires sont proposés à des stades différents : CG de la Somme dès la recevabilité du dossier, CMP seulement après que le plan soit définitif.

Par ailleurs, la plupart des dispositifs portés par le secteur public propose un accompagnement tout au long de la procédure lorsque l'utilisateur ou la famille sont déjà connus du service.

L'accompagnement spécifique dès la recevabilité du dossier et tout au long de la procédure permet l'élaboration d'un budget rigoureux et, dans le cadre d'une capacité de remboursement positive, la constitution d'une épargne de précaution.

#### ▀ Les caractéristiques de l'accompagnement

Plusieurs éléments illustrent la complexité et les différentes façons d'aborder le conseil ou l'accompagnement.

L'accompagnement vise plusieurs **objectifs** :

- écouter et aider la personne à prendre conscience de la situation et à mettre en œuvre des solutions, avec une pédagogie adaptée
- apporter des informations et des conseils techniques
- rendre la personne autonome face à sa gestion financière courante.

⇒ L'ensemble des structures considère que ces aspects sont également importants dans la posture de l'accompagnateur pour que la démarche d'accompagnement budgétaire puisse fonctionner et repose sur l'adhésion de la personne

**Les niveaux d'accompagnement** constatés sont adaptés à la situation de la personne et peuvent aller d'un simple apport d'informations à un accompagnement renforcé. Celui-ci peut être parfois contractualisé, avec dans certains cas la réalisation d'actions pour la personne (par exemple contacter les créanciers) voire la gestion de ses ressources dans le cas des MASP.

**La durée de l'accompagnement** (allant de un rendez-vous à un accompagnement sur plusieurs mois voire années) est généralement ajustée au fur et à mesure selon les besoins de la personne. La durée des entretiens peut également être très différente d'une structure à une autre et d'une personne à

---

une autre. La durée du premier rendez-vous varie de 1 à 2h. Ce rendez-vous doit permettre de mettre à plat le budget, assurer une prise de conscience et définir ensemble de premières actions à mettre en place.

**Le mode d'accompagnement :** tous les dispositifs s'appuient sur des entretiens physiques ou téléphoniques. Ces deux modalités fonctionnent bien pour accompagner les personnes concernées dans la plupart des cas. Les dispositifs proposant uniquement un service téléphonique (Crésus plateforme partenaire, Cetelem, La Banque Postale) renvoient vers des structures locales les personnes qui ont besoin d'un accompagnement en face à face (une minorité de cas).

## 5.2. L'orientation vers d'autres services

Outre les services proposés en interne, en fonction de la situation de la personne, les acteurs rencontrés sont amenés à orienter les personnes suivies vers d'autres services et d'autres acteurs, dans le prolongement de l'accompagnement budgétaire, par exemple :

- l'ouverture de droits communs et facultatifs :
  - o CMU, ACS
  - o RSA activité
  - o APL et aides au logement
  - o aides locales (transports...)
- un accompagnement social global par les services sociaux de secteur
- un accompagnement vers l'emploi
- l'achat d'alimentation ou d'équipements à faible coût (épiceries solidaires, associations type Emmaüs).

La médiation avec les banques pour renégocier des crédits et des découverts semble difficile pour la plupart des structures qui n'ont pas un référent clairement identifié dans les banques, à l'inverse de la plateforme partenariale de Crésus qui a des référents bien identifiés dans la plupart des banques, avec lesquelles la médiation fonctionne bien.

Les principaux fournisseurs d'énergie ont une équipe solidarité dédiée à un niveau local en lien avec les services sociaux et les associations. Les possibilités de médiation sont variables selon les territoires et selon les fournisseurs, certains dispositifs faisant état de difficulté à mettre en place des plans d'apurement raisonnables pour leurs bénéficiaires.

## 5.3. Les actions collectives

Plusieurs structures proposent dans le cadre d'ateliers collectifs des conseils et informations générales sur la maîtrise du budget et la relation à l'argent, dans une optique de prévention des situations budgétaires à risque, par exemple :

- ateliers de Finances et pédagogie, dans les établissements scolaires, en entreprise et auprès d'usagers du secteur social,
- ateliers dans le réseau Crésus, par exemple Crésus Ile de France Paris, auprès de personnes surendettées,
- ateliers des associations membres de P.A.S.S contre le surendettement auprès d'usagers de services publics

## 5.4. Les formations à destination des professionnels

Crésus et Finances et Pédagogie ont développé des formations sur l'analyse et la gestion budgétaire et la procédure de surendettement, qui peuvent venir compléter les formations de base des conseillers et bénévoles des services d'accompagnement budgétaire.



Paris, le 28 février 2017

## Enquête typologique 2016 sur le surendettement des ménages

### La part des crédits à la consommation en baisse de près de 20 % sur cinq ans

Le nombre de dossiers de surendettement déposés en 2016 à la Banque de France s'est élevé à 194 194 (-10,6 % sur un an), selon l'enquête 2016 relative à la typologie des ménages surendettés, qui vient d'être publiée<sup>1</sup>. Elle intègre une comparaison sur cinq ans. Une grande tendance se dégage : la diminution de la part des crédits à la consommation. Cette enquête révèle également une augmentation des arriérés de charges courantes et des autres dettes<sup>2</sup>, ainsi qu'une hausse de l'endettement au titre des dettes immobilières. Les situations de surendettement concernent majoritairement des personnes seules, sans aucune capacité de remboursement dans plus d'un cas sur deux.

- **Diminution de la part des crédits à la consommation**

La part des crédits à la consommation dans l'endettement global des ménages est en diminution, passant de 58,2 % en 2011 à 39,3 % en 2016. Par ailleurs, 19,3 % des dossiers recevables en 2016 ne présentaient aucun crédit à la consommation, contre 10,5 % en 2011.

En 2016, l'endettement moyen au titre des crédits à la consommation s'élevait à 20 619 euros – une baisse proche de 4 600 euros en 5 ans – et 50 % des dossiers présentaient un endettement inférieur à 12 585 euros.

La part des crédits renouvelables s'établit à 21,3 % en 2016 (34,6 % en 2011) et celle des prêts personnels à 17 % (22,7 % en 2011).

- **Arriérés de charges courantes et autres dettes plus fréquents**

Représentant 23,6 % de l'endettement global en 2016 (contre 17 % en 2011), le montant des arriérés de charges courantes (logement, énergie, transports...) et des autres dettes (dettes familiales, cautions...) a augmenté de près de 38 % en 5 ans. Les arriérés de charges courantes affectent 82,1 % des situations de surendettement (75,6 % en 2011).

- **Augmentation de l'endettement au titre des dettes immobilières**

La part de l'endettement immobilier dans l'endettement global s'élève à 35,3 % en 2016 (22,6 % en 2011).

La proportion de dossiers concernés par ce type de dettes représente 13,8 % (8,7 % en 2011). L'endettement moyen par dossier se chiffre à 107 987 euros, en augmentation de 12 735 euros en cinq ans. Cette évolution est à mettre en relation avec les réformes législatives de 2010 et de 2013 qui permettent aux propriétaires et aux accédants à la propriété de bénéficier de la procédure de surendettement.

Hors dettes liées à des crédits immobiliers, l'endettement moyen par dossier s'établit à 27 481 euros en 2016, en diminution de 1 024 euros depuis 2011.

- Profil des ménages surendettés

La population des ménages surendettés demeure caractérisée par la **prédominance de personnes vivant seules** – célibataires, séparés, divorcés ou veufs (66,1 %) et n'ayant pas de personne à charge (53,9 %). La classe d'âge des « 45-54 ans » est la plus représentée (26,8 %), et la tranche d'âge des « 65 ans et plus » représente une part de 9,1 %.

Concernant le logement, l'enquête 2016 confirme la présence majoritaire de personnes locataires (76,3 %). La part des propriétaires accédants s'établit à 8,3 % en 2016 (6,1 % en 2011) et la part des propriétaires ayant achevé de payer leur crédit reste stable (3,1 %).

Le niveau de ressources des personnes surendettées demeure faible, ce qui affecte les capacités de remboursement. Ainsi, **plus d'un dossier sur deux** (52,1 % en 2016, soit un niveau quasiment stable par rapport à 2011) **demeure caractérisé par une absence de capacité de remboursement**. Globalement, 80,8 % des nouvelles situations de surendettement se caractérisent par des capacités de remboursement modestes ou inexistantes (inférieures à 450 euros).

Au regard de l'emploi, il ressort qu'en 2016, 28,7 % des surendettés sont au chômage (25,6 % en 2011) ; 12,4 % n'ont pas de profession (11,7 % en 2011) et 10,1 % se trouvent sans activité (invalidité, congé maladie de longue durée, congé parental), comme en 2011. D'un point de vue socioprofessionnel, les employés et les ouvriers sont représentés respectivement à hauteur de 33,9 % et 23,6 % parmi les personnes surendettées.

Concernant les revenus, la part de la tranche de revenus strictement inférieurs au RSA pour un couple sans enfant augmente, passant de 10,6 % en 2011 à 14 % en 2016. L'enquête révèle également une diminution de 5,3 % de la part de la tranche de revenus compris entre le SMIC et 2 000 euros inclus (de 29,9 % en 2011 à 24,6 % en 2016). Par ailleurs, il ressort que 51,1 % des ménages surendettés ont des ressources strictement inférieures au SMIC et 14 % d'entre eux (10,6 % en 2011) ont des ressources inférieures au RSA pour deux personnes.

L'État a confié depuis 1989 à la Banque de France le secrétariat des commissions départementales de surendettement, dont le rôle consiste à apporter des solutions aux importantes difficultés financières auxquelles sont confrontés certains particuliers. Entre 2011 et 2016, la Banque de France a contribué à résoudre les problèmes d'endettement de plus de 830 000 ménages. La Banque de France réalise par ailleurs, chaque année, une enquête typologique sur le surendettement des ménages permettant de mieux connaître le profil des ménages surendettés et le type de dettes auxquels ils sont confrontés.

(1) Enquête réalisée sur la base des données extraites des dossiers déposés auprès des commissions de surendettement de 2011 à 2016.

(2) Les arriérés de charges courantes comprennent les dettes de logement (loyer, charges locatives et de copropriétés...), dettes d'énergie et de communication, dettes de transport, dettes d'assurances et de mutuelles, dettes de santé et d'éducation, dettes alimentaires et fiscales. Les autres dettes correspondent pour l'essentiel à des dettes familiales et à des dettes issues de cautions.

**A propos de la Banque de France.** Institution indépendante, la Banque de France a trois grandes missions : la stratégie monétaire, la stabilité financière, les services à l'économie. Elle contribue à définir la politique monétaire de la zone euro et la met en œuvre en France ; elle contrôle banques et assurances et veille à la maîtrise des risques ; elle propose de nombreux services aux entreprises et aux particuliers.

Visitez notre site internet [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)  
Découvrez le portail [www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr)

Suivez nous    

---

## Consommation : les Français dépensent autrement depuis la crise

GUILLAUME DE CALIGNON | LE 24/06/15 A 09H02

L'ARGENT DES FRANÇAIS - Face à la faible hausse de leur pouvoir d'achat, les ménages ont dû faire des arbitrages depuis 2008. Ils ont aussi bénéficié de l'apport des nouvelles technologies et de l'essor de l'économie du partage.

Comme disait Jean Monnet, « *les hommes n'acceptent le changement que dans la nécessité et ils ne voient la nécessité que dans la crise* ». La faible progression du pouvoir d'achat depuis 2008 a une conséquence pratique et économique immédiate pour les Français : il leur a fallu faire des arbitrages entre les dépenses. Celles qui sont incompressibles ou qu'il est difficile de couper rapidement, comme le logement, l'électricité ou encore l'eau, ont résisté à la crise. Les autres, telles que l'habillement ou les loisirs, ont fait les frais de cette période de disette.

### Le logement, principal poste de dépense

« *La crise de 2008 a durablement affecté la consommation des ménages* », estime Nathalie Morer, économiste à l'Insee. En effet, alors que la consommation des Français progressait de 2,2 % par an en moyenne entre 2001 et 2007, sa hausse n'est plus que de 0,5 % par an depuis 2008 en raison du ralentissement du pouvoir d'achat. Comme les prix de l'immobilier et les loyers n'ont pas beaucoup baissé ces dernières années, le poids de ces dépenses monte inexorablement dans le budget des ménages. Ainsi, le logement - en comptant les loyers, l'entretien et le chauffage - reste le principal poste de dépense des ménages. Il représentait, à lui seul, un quart des dépenses des Français en 2014. Sa progression est bien plus rapide que les autres postes.

### Le budget alimentation a retrouvé du poids

L'alimentation a, elle aussi, plutôt bien résisté et représentait 12,7 % de la consommation des Français en 2014, contre 12,1 % en 2008. Il faut dire que les prix des denrées alimentaires ont progressé plus vite que ceux des autres produits et services depuis 2008. Cette hausse est étonnante, car « *elle interrompt une tendance baissière à l'œuvre depuis le début des années 1960, en lien avec la hausse du niveau de vie* », note l'Insee dans une étude sur la question. En effet, en 1960, l'alimentation était largement le premier poste de dépense des ménages. Environ 27 % du revenu disponible brut des Français partait dans la nourriture en 1960.

La crise financière a tout changé, tout bouleversé. Salaires et pouvoir d'achat, modes de consommation, impôts, épargne, nouvelles fortunes, évasion fiscale, rapport à l'argent : « Les Echos » détaillent dans un dossier spécial les conséquences d'une rupture historique.



Mais si l'alimentation a retrouvé un peu de poids dans le budget des Français, les comportements ont changé. « *Aujourd'hui, les Français vont dans le hard discount pour les produits de première nécessité, mais vont s'offrir une bouteille de champagne lorsque leurs amis viennent à la maison* », explique Régis Bigot, directeur général du Crédoc.

### **La high-tech reste privilégiée**

Autre poste qui n'a pas trop souffert de la crise : les nouvelles technologies. « *Les ménages n'ont pas réduit leurs dépenses en équipements électroniques. Les années de crise n'ont pas eu d'impact sur le budget utilisé pour les nouvelles technologies de l'information et de communication au sens large, c'est-à-dire équipements et abonnements* », explique Régis Bigot, directeur général du Crédoc. « *Le poids des nouvelles technologies s'est stabilisé grâce à la baisse du prix des équipements et des services* », insiste ce dernier. L'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile en France a eu l'effet escompté par le gouvernement.

Mais sinon, les loisirs, dépenses que l'on peut en général couper facilement, ont pâti du ralentissement du pouvoir d'achat. Les dépenses pour les voyages, les hôtels, cafés, restaurants et jeux de hasard ont tendance à se contracter. « *Les Français réduisent leur consommation liée aux activités touristiques et privilégient d'avantage les campings* », note l'Insee.

L'habillement fait aussi les frais des difficultés économiques des Français et ne représente plus que 3 % de la consommation. « *Depuis la crise, les Français ont réduit la part de leur budget consacré à l'habillement. Désormais, les Français achètent quand ils ont un coup de cœur, mais sinon ils privilégient les soldes et Internet pour bénéficier de meilleurs prix* », indique Pascale Hébel, du Crédoc. Les dépenses d'habits et de chaussures ont baissé de 1 % par an depuis 2008.

L'automobile aussi a pâti de la crise. Ces achats peuvent, en effet, facilement être reportés. Le neuf cède le pas à l'occasion et les grosses cylindrées aux petites, moins chères et qui consomment moins de carburant.

Les Français ont enfin trouvé dans le développement de l'économie du partage des possibilités de consommer sans trop dépenser. Et là, de plus en plus de secteurs sont concernés.

À l'occasion des journées d'études intitulées *l'accompagnement éducatif budgétaire : regards croisés sur des méthodes d'intervention* organisées par France ESF en mars dernier, j'ai interviewé Éliane Marroc, Présidente de France ESF.

*Katy Compagnon*

*Les CESF sont souvent perçues comme des spécialistes du budget. Ne pensez-vous pas que cela les cantonne dans une fonction qui n'est, en fait, qu'un aspect de leur expertise ?*

*Éliane Marroc*

L'accompagnement éducatif budgétaire - AEB - est une méthode d'accompagnement et non un outil. Le CESF s'appuie sur plusieurs techniques lors de ces accompagnements : - le projet personnel ou individualisé ; - l'entretien d'aide ou de face à face ; - les domaines de la vie quotidienne ou la quotidienneté.

Il est vrai que les CESF sont reconnus pour cette technicité comme indiquée dans certaines mesures réglementaires - MAESF, MASP... - Qu'est-ce que cela signifie ? De par leur formation technico-pratique, les CESF mettent en lien ces connaissances techniques et le contexte économique dans lequel évoluent les personnes. C'est à la rencontre de ces différents domaines que va se situer le rapport à l'argent et surtout sa signification. Lors d'accompagnements individuels, il n'est pas rare de mettre en relation des montants de factures énergétiques et des comportements humains. Le budget est, souvent, la porte d'entrée dans l'accompagnement social. Si l'AEB est une spécificité de l'ESF, elle n'en est qu'une compétence.

L'économie sociale familiale a pour cœur de métier la quotidienneté. Autant tous les travailleurs sociaux interviennent dans la vie quotidienne des personnes, des familles, autant seuls les CESF travaillent sur la quotidienneté. Ce qui différencie vie quotidienne et quotidienneté est le sens donné aux actes constituant cette répétition journalière. Pour le CESF, tous les gestes posés dans les différents domaines de l'alimentation, de la santé, du logement, de l'habillement, de la vie sociale et familiale sont significatifs du contexte culturel et culturel dans lequel ils s'inscrivent pour les personnes. Ce qui est important pour nous est de permettre à ces personnes d'en comprendre le sens afin de pouvoir les modifier si nécessaire.

Or, tous ces domaines font appel à l'argent ; c'est pour cela que pour certains travailleurs sociaux, une des spécificités professionnelles des CESF est l'AEB. Au-delà du plan comptable qui permet d'avoir une photographie à un instant donné de la situation financière de la personne, de la famille, le cœur de l'AEB est de permettre à ces personnes de penser leur argent et la gestion de cet argent pour pouvoir faire face durant un mois aux charges, aux besoins quotidiens et à la réalisation de leurs projets. Ainsi, durant les entretiens de face à face, le CESF et la personne vont échanger sur l'usage de l'argent.

*Katy Compagnon*

*Pourriez-vous nous expliquer en quoi les expériences d'actions collectives menées autour de la thématique de l'argent viennent interroger les représentations de l'argent = tabou ?*

*Éliane Marroc*

L'accompagnement collectif des personnes et des groupes fait partie intégrante de la formation ESF. Dès le BTS en ESF, nous apprenons à mettre en place des séances d'information ou/et de formation et à animer ces temps collectifs. Sans forcément parler immédiatement d'intervention sociale d'intérêt collectif – ISIC –, les CESF, grâce à leurs compétences techniques, peuvent mettre en place des actions collectives sur des sujets très divers comme les économies d'énergie, les assurances, les ateliers culinaires, etc.

Le constat que nous pouvons faire est que les personnes vont exprimer une évolution de leur comportement au sein du groupe avec le temps. Si au début, elles viennent par curiosité, pour "faire plaisir" au travailleur social, pour "consommer" l'information ; progressivement, elles vont arriver à échanger avec les autres personnes. Elles vont découvrir qu'elles ne sont pas seules à exprimer certaines difficultés, elles vont se retrouver dans l'image renvoyée par les autres. Ainsi, avec le temps, elles vont accepter de parler d'elles. Grâce au groupe, l'image qu'elles ont d'elles-mêmes va être positivée. La dynamique de groupe permet ainsi de travailler la notion de prévention grâce aux échanges entre les participants.

Il y a un préalable incontournable : le CESF doit permettre d'établir une ambiance sereine, empreinte de bienveillance et surtout faciliter la parole dans le groupe sans jugement. Par le groupe c'est *permettre aux personnes de participer, de se réinscrire dans des rapports sociaux où la personne a de la valeur.* [1]

Il n'est pas rare, par exemple, à l'occasion d'ateliers culinaires, d'arriver à parler du prix des denrées et ainsi de l'argent dépensé pour les commissions, puis pour les autres postes budgétaires. Lorsque nous avons changé de monnaie, les CESF ont été missionnées pour mettre en place des travaux de groupes autour de l'euro. Très rapidement, les personnes abordaient leurs craintes, leurs peurs en matière d'argent sans pour autant le vivre comme un sujet tabou. Un autre exemple : avec une collègue assistante de service social, j'accompagnais des familles en difficultés financières, nous avons organisé des séances intitulées "relaxation et argent" où les couples présents acceptaient d'être face à face et de se parler de leur argent et de la gestion de cet argent. Nous n'étions là que pour assurer une régulation et si nécessaire une négociation au sein des couples. Les séances ont duré un an avec un groupe stable de six couples qui ne sont jamais revenus voir le service social par la suite.

Je pense que l'argent n'est pas forcément un sujet tabou pour les personnes qui s'adressent aux travailleurs sociaux puisqu'elles vont être dans l'obligation de justifier leurs demandes d'aide financière. Par contre, d'une part, pour les professionnels, l'argent peut être un sujet tabou car il confère indirectement un statut social à travers les "signes extérieurs de richesse". D'autre part, les personnes que nous rencontrons peuvent appartenir à d'autres cultures et n'ont pas les mêmes repères que nous face à l'argent. Travailler la place de l'argent et la gestion financière en groupe présente un autre avantage, par les échanges, il est possible de démystifier la valeur accordée à l'argent dans le contexte actuel.

*Katy Compagnon*

*De nombreux organismes bancaires se sont investis dans des actions "d'éducation bancaire" ou "budgétaire" en direction des usagers. Peut-on parler alors d'accompagnement budgétaire ?*

*Éliane Marroc*

En 2011, 202 874 dossiers de surendettement ont été reconnus recevables - Enquête de la Banque de France -. En raison de ce contexte sociétal, certaines associations ou fondations plus ou moins proches du réseau bancaire ont investi le domaine de l'information bancaire et mettent en place des actions d'éducation bancaire ou budgétaire pour répondre aux difficultés des personnes.

M. G. Gloukoviezoff, membre de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, définit l'exclusion bancaire comme *le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne*. Ce n'est pas parce qu'il existe une loi sur le droit au compte que les personnes sont informées du fonctionnement bancaire et des risques encourus lorsque le compte n'est pas géré correctement. Il est important que le système bancaire demeure accessible à l'ensemble de la population.

Je pense qu'il est important que les organismes bancaires, les associations et les professionnels de l'ESF puissent travailler ensemble dans l'intérêt collectif. Nous avons, chacun, des connaissances techniques, des vocables et des valeurs. Il est souhaitable de pouvoir parler de nos différences pour mieux cerner nos complémentarités et ainsi apporter un service plus efficient aux personnes.

*Katy Compagnon*

*Pourriez-vous nous expliquer le rôle de France ESF ?*

*Éliane Marroc*

France ESF est une association loi 1901 constituée de professionnels en ESF et d'associations locales ayant pour objet la promotion de l'économie sociale familiale. Les buts de l'association sont de :

- rassembler les associations locales ;
- développer la communication et l'information entre les adhérents et les partenaires ;
- porter une réflexion nationale sur l'ESF, ses valeurs, son devenir ;
- représenter la profession auprès des pouvoirs publics, des différents organismes et partenaires.

Ainsi, actuellement France ESF participe aux différentes réunions de travail organisées par la Direction générale de la cohésion sociale concernant la mise en application du plan quinquennal de Lutte contre la pauvreté adopté par le gouvernement en décembre 2012.

[1] G. Cauquil

L'objectif du micro crédit social mis en place par le CCAS de Saint Etienne a été le suivant : proposer un dispositif de prêt aux personnes majeures, résidant à Saint Etienne et confrontées à des difficultés pour financer un projet d'insertion, sans recours possible à un crédit classique.

### **Contexte**

Désireux de répondre au mieux aux demandes des Stéphanois et en vue de compléter son panel d'aides sociales, le CCAS de Saint Etienne a mené en 2007 une première étude auprès des usagers du CCAS et à compter de 09/2008, s'est appuyé sur le travail conduit par une stagiaire en Master Économie et Management pour réfléchir au projet de micro crédit et en dessiner les contours.

### **Description**

Le CCAS a fait le choix de

- de s'appuyer sur un référent social pour mener à bien ce dispositif
- de travailler avec un seul partenaire bancaire, à savoir l'Association Parcours Confiance, pour favoriser une prise en charge plus rapide des dossiers et une réponse plus individualisée.

### **Destination des prêts**

Le micro crédit social visant la cohésion familiale et sociale, la réinsertion, le retour à l'emploi et le respect de la dignité des personnes exclues du système bancaire classique, les prêts éligibles doivent donc permettre la réalisation d'un projet personnel précis, lié à

- l'emploi, la formation
- la mobilité (achat de véhicule /2 roues, frais de réparation, permis de conduire ...)
- le logement (achat d'électroménager, mobilier, frais de déménagement, caution, réparations)
- la santé (soins dentaires, frais d'optique, frais pour cures ... restant à la charge de l'assuré, aide technique pour les personnes handicapées..)
- les évènements familiaux particuliers (frais d'obsèques...)

Sont exclues du micro crédit social les demandes liées à

- la création d'entreprise ou de micro entreprise
- l'avance de trésorerie
- l'apurement d'impayés
- le rachat de crédit
- le remboursement de dettes

## Caractéristiques du prêt

Partenaire bancaire : Parcours Confiance

Montant : entre 300€ et 3000€

Durée de remboursement : de 3 mois à 36 mois

Taux d'intérêt : 1,75%

Frais de dossier : aucun

Pas d'assurance à souscrire

Différé de remboursement possible jusqu'à 1 an

Possibilité de remboursement partiel ou total par anticipation

Chèque de banque établi à l'ordre de la structure/magasin/praticien qui a été retenu par le demandeur pour la réalisation de son projet

Bonification du CCAS : Le CCAS s'engage à rembourser le montant de la dernière mensualité effectivement réglée par le titulaire du prêt dès lors que celui-ci est arrivé au terme de ses remboursements. Cette bonification est également soumise à la concrétisation du projet.

## Missions des acteurs

Le CCAS a pour mission de

- détecter les personnes susceptibles d'être éligibles au dispositif de micro crédit social
- de les accompagner dans l'élaboration de leur projet personnel
- de vérifier que le micro crédit est l'outil adapté à la situation budgétaire, en les réorientant sur des dispositifs alternatifs le cas échéant.

Après étude administrative et financière de la demande, un dossier est donc instruit, puis étudié par la Commission Permanente du CCAS pour transmission ou non au partenaire bancaire en vue de la décision finale.

Un accompagnement social est proposé après acceptation du prêt et vise notamment à

- assurer la bonne exécution
- évaluer s'il existe des difficultés financières pendant la durée du prêt
- contribuer à élaborer un plan de reprise des paiements et d'apurement en cas d'impayés, en collaboration avec le partenaire bancaire.

En cas d'accompagnement de l'emprunteur par un travailleur social d'une autre structure, des points d'étape peuvent être réalisés entre ce dernier et le référent micro crédit.

Le partenaire bancaire a pour mission de

- de contrôler et d'analyser le dossier de demande de prêt
- de prendre une décision d'acceptation ou de refus, avec communication au demandeur de micro crédit et au référent micro crédit qui a fait la demande.
- de traiter les incidents de remboursement avec le bénéficiaire et le référent en charge du dispositif de micro crédit.

## *Moyens*

1 directeur  
1 travailleur social à 60%  
1 agent administratif à 40%

## *Bilan*

Depuis le démarrage du dispositif de micro crédit, plus de 800 demandeurs potentiels ont été reçus et 192 prêts ont été débloqués à ce jour. Le dispositif est sollicité aussi bien en direct par les stéphanois que les services sociaux présents sur la ville.

Les principaux projets financés concernent les problématiques de mobilité, d'aménagement du logement et de formation.

Les demandeurs sont majoritairement des personnes seules ou des familles mono parentales, souvent en situation de recherche d'emploi mais aussi titulaires de contrats de travail précaires ou à temps partiel.

9 dossiers ont fait l'objet d'un appel en garantie, soit un taux de sinistralité très faible (4,6%), inférieur à la moyenne nationale (7,02% selon bilan CDC du second trimestre 2014)

## *Estimation CCAS*

### **Réflexion autour du dispositif et perspectives**

Le dispositif de micro crédit est de plus en plus sollicité.

Pour autant, le CCAS de Saint Etienne a souhaité que les demandeurs de micro crédit puissent bénéficier d'une étude personnalisée de leur projet et de leur situation, afin qu'ils puissent recevoir une réponse adaptée. Ce travail permet d'avoir un recours raisonné au micro crédit, d'actionner pour certains projets d'autres dispositifs financiers, en lieu et place ou en complément.

De plus, le travail partenarial mené avec les structures sociales et partenaires institutionnels permet au micro crédit de s'inscrire dans le parcours du bénéficiaire, comme un outil permettant de lever certains freins ou de participer au travail d'insertion sociale mis en place.

Enfin, pour un certain nombre de demandeurs potentiels, qui ne sont pas en lien avec des services sociaux, ces temps d'échanges autour de leurs situations administratives et financières permettent de pointer l'absence de certains droits. Ce problème de non recours concerne plus particulièrement le droit à la CMU-C, l'ACS, la prime d'activité, l'ASF, les tarifs sociaux de l'énergie...

C'est pourquoi, il est important de réfléchir régulièrement au calibrage de ce dispositif pour rester réactif, ouvert et au plus près des demandeurs.

## Document 8 : « Action collective d'information et de sensibilisation au surendettement et ses conséquences » - Banque d'expériences - Union Nationale des CCAS

### *Contexte*

Le surendettement est en constante progression en France depuis 1995. Le département du Nord n'échappe pas à cette évolution avec 18 000 dossiers déposés à la Banque de France en 2006, contre 6000 en 1995.

Le surendettement trouve son origine dans un accident de la vie, la souscription excessive de crédits, ou pour de plus en plus de ménages, dans l'impossibilité de faire face aux seules charges courantes (loyer, factures d'énergie, eau, mutuelle...). Les répercussions sur la cellule familiale sont indéniables.

Du « mal endettement » au surendettement, le passage de l'un à l'autre peut-être rapide, entraînant souvent une grande détresse et un isolement social lié au fait que les ménages surendettés parlent difficilement de leur situation à leurs proches.

Face à l'accroissement de la problématique du surendettement, le CCAS de Dunkerque s'investit depuis plusieurs années dans la démarche d'accompagnement individuel des personnes en situation d'endettement et de surendettement.

Un poste à temps partiel de conseillère en économie sociale et familiale (CESF) existe sur cette thématique depuis 2000. Un poste supplémentaire a été créé en 2006 au regard du nombre croissant de personnes en difficulté dans la gestion budgétaire.

En parallèle de cet accompagnement individuel, le CCAS a souhaité compléter son action en développant une action collective d'information. Celle-ci permet :

► d'une part d'apporter une réponse à des questionnements et à des a priori sur la procédure de traitement du surendettement, ► d'autre part de donner la possibilité d'échanger sur les difficultés relationnelles au sein de la famille, plus particulièrement dans les relations parents/enfants compte tenu du contexte actuel de la consommation.

Pour enrichir cette action, le CCAS a choisi de travailler en partenariat avec la Caisse d'Allocations Familiales de Dunkerque, qui a une mission d'accompagnement des familles fragilisées dans leur fonction parentale et la gestion de la vie quotidienne. La CAF est un partenaire avec lequel le CCAS, par le biais de conventions, développe des actions telles que l'organisation de séjours familiaux.

### *Description*

Le dispositif consiste en 3 séances d'information et de sensibilisation, d'une demi-journée chacune dans les 5 antennes du CCAS de Dunkerque. La participation aux réunions est libre et ouverte à tous. Néanmoins, la majorité des participants sont des personnes en situation précaire ou en difficulté financière, pour la plupart repérées par le CCAS et invitées à participer à l'une des réunions sans obligation d'être présents aux trois. L'anonymat est bien entendu conservé.{{}}

Déroulement des séances : La première rencontre se déroule sur la thématique générale du surendettement. Elle démarre par un « brainstorming » qui permet à chacun de s'exprimer selon son souhait et par conséquent de commencer à créer une dynamique de participation des uns et des autres. Les CESF du CCAS et de la CAF ont travaillé sur un support présenté par vidéo-projection. Celui-ci est une base d'intervention qui laisse la possibilité d'élargir le sujet pour répondre aux attentes du groupe. Au cours de cette rencontre, les thèmes relatifs à la procédure sont abordés : "Suis-je en situation de surendettement ?" "Quand déposer un dossier à la Banque de France ?" "Qui peut m'aider ?" "Quel est le rôle de la Banque de France ?" "Serai-je fiché ?" "La loi Borloo, qu'est-ce que c'est ?" Ces sujets favorisent les échanges et permettent à chacun d'avancer dans sa propre réflexion quant au dépôt d'un dossier de surendettement et à ses conséquences.

La seconde rencontre est organisée autour du témoignage d'une famille qui a vécu une situation de surendettement et la procédure qui s'ensuit. Cette famille est repérée lors d'entretiens individuels.



## Document 8 : « Action collective d'information et de sensibilisation au surendettement et ses conséquences » - Banque d'expériences - Union Nationale des CCAS

L'objectif est de permettre aux participants d'entendre de la part de personnes non professionnelles, à qui il est plus aisé de s'identifier, le vécu par rapport à la procédure, les répercussions sur la cellule familiale.

La troisième rencontre sur le thème "Etre parent, pas si simple ! Etre parent dans le surendettement, c'est dur ! " propose, en lien avec les CESF du CCAS et de la CAF, l'intervention d'une professionnelle des relations parents/enfants, de l'association ALADHO, afin de permettre les échanges autour de questions telles que "Je vais devoir faire des choix dans mon budget, comment mon enfant va-t-il le vivre ?" "Dois-je lui parler de mes soucis financiers ?"

### **Moyens**

Budget 2009 : environ 3 280 euros (rémunération de la conseillère en économie sociale et familiale par le CCAS pour 3 sessions dans 3 quartiers de dunkerque, en intégrant, la préparation, le temps de réunion de préparation, l'information, l'élaboration du contenu, l'animation, la préparation des supports, affiches, la réalisation des bilans)

Moyens humains : 1 conseillère en économie sociale et familiale, à temps partiel, mise à disposition par le CCAS1 technicien mis à disposition par la CAF. Les locaux où se déroule l'action sont gracieusement prêtés par le Ville ou le CCAS.

### **Bilan**

L'action s'est d'ores déjà déroulée les 02, 09 et 16 avril sur le quartier de Petite-Synthe. Elle a réuni au total 32 personnes. Il existe néanmoins une difficulté pour les personnes à « faire le pas » vers ce type de rencontre. Elle a permis aux participants d'exprimer la difficulté à faire face à un engrenage, et d'évoquer le sentiment d'isolement vis-à-vis de cette problématique. Les témoignages de personnes qui ont vécu ce type de situation et qui ont bénéficié de la procédure de surendettement ont permis de dédramatiser cette démarche, de relativiser le fait de vivre sans découvert, sans « crédit revolving ». La troisième séance, destinée aux échanges sur la gestion du non dans la relation parents/enfants au sujet des achats, a permis la prise de recul vis-à-vis de la consommation et des loisirs en famille. Deux nouvelles sessions sont prévues en juin et septembre 2009.

### **Estimation CCAS**

Des personnes qui ont participé à cette action ont déjà fait un retour positif à la fin des réunions ou lors d'entretiens individuels qui ont suivi, soit à leur demande, soit dans le cadre d'un accompagnement déjà en cours. Elles ont évoqué l'importance pour elles de se rendre compte qu'elles ne sont pas seules à gérer ce type de problèmes, de pouvoir en parler avec des personnes qui ne portent pas de jugement sur leur situation. Elles ont aussi exprimé le fait que la procédure de surendettement leur semble, à l'issue de ces rencontres, une solution possible à leurs problèmes, qu'il existe beaucoup d'idées reçues sur cette procédure qui en réalité peut réellement être une aide pour permettre de rétablir un équilibre budgétaire.

Cette expérience, par le fait qu'elle contribue à la rupture d'un isolement, à la perspective d'un rétablissement de l'équilibre budgétaire, et donc à l'amélioration de la situation sociale et familiale au quotidien apporte une réponse à des besoins sociaux et mérite d'être développée.

A l'issue de cette expérience, un comité réunira les partenaires de cette action afin d'en envisager la poursuite et les modalités du renouvellement.

