

Empowerment financier : vaincre le surendettement

49- 01/06/2022 Pouvoir d'achat en berne, flambée des prix alimentaires, hausse du carburant, explosion des charges courantes... Alors que les économistes produisent chaque jour de nouvelles notes de conjoncture démoralisantes, qu'en est-il des consommateurs notamment des plus fragiles ? Qu'arrive-t-il à ceux qui ne peuvent plus régler leurs échéances de remboursement ni leurs notes d'électricité ? Astreints à des pénalités, en proie aux menaces des sociétés de recouvrement, ces ménages risquent de perdre toute autonomie financière et de tomber dans la précarité. Existe-t-il un moyen d'éviter cette descente aux enfers ? Comment retrouver la confiance en soi et la maîtrise de son destin ? Pour sa 49^{ème} tribune, Selfpower-Community se saisit de la question de l'empowerment financier dans une société de consommation où l'argent est à la fois le grand régisseur de nos vies et le dernier tabou.

Rencontre avec « CRÉBUS » – non pas le légendaire roi d'Asie Mineure à la fortune colossale mais la Fédération contre le surendettement Social qui anime un réseau de 29 associations et de 225 points d'accueil. Réparties sur toute la France, ces antennes dispensent des soutiens personnalisés à plus de 15 000 ménages par an et forment 450 000 aux arcanes de la gestion depuis 2016. Explications.

30 ans aux côtés des ménages surendettés [\[1\]](#)

En 1990, en Alsace, le risque de déclassement social menaçait les frontaliers ayant contracté des prêts immobiliers à des taux élevés. Ils subissaient la crise de plein fouet, les licenciements et n'arrivaient plus les rembourser leurs mensualités. Touchés par les drames humains, émus des

conséquences subies par les enfants, deux juristes d'Alsace ont eu l'idée de fonder SOS Surendettement. Grâce au plaidoyer de ces experts-médiateurs, rompus aux procédures juridiques et aux circuits administratifs, les juges accordèrent une suspension des crédits immobiliers de deux ans aux emprunteurs ; le temps de retrouver un travail et d'honorer à nouveau leurs échéances. Le dispositif a très bien fonctionné mais n'a pu endiguer le nombre croissant de demandeurs. En 2008, l'association strasbourgeoise s'est transformée en fédération nationale et a été rebaptisée « CRÉSUS » pour Chambre Régionale du Surendettement Social et pour le clin d'œil.

Aujourd'hui, CRÉSUS est présente sur tout le territoire. *« Nous sommes devenus un observatoire de la fragilité financière des ménages. Plus que jamais nous constatons une augmentation des difficultés à payer même les charges courantes, le loyer, le chauffage, l'essence – sans parler des prêts ; un phénomène qui prend de l'ampleur avec la crise. Les adultes qui perçoivent les minimas sociaux sont en première ligne. Nous arrivons à trouver des aides ponctuelles mais rien de pérenne. Il faudrait augmenter leurs revenus avec un travail et c'est là où le bât blesse. »* s'inquiète Pauline Dujardin, juriste en poste à la fédération CRÉSUS.

Exclusion financière, économique et sociale

« La précarité n'est pas uniquement d'ordre monétaire ; elle revêt aussi très souvent pour les personnes qui y sont confrontées une forme d'invisibilité sociale qui combine tout autant une mésestime de soi et une pauvreté relationnelle, qu'un sentiment d'exclusion enduré au quotidien et une absence totale de maîtrise sur son propre destin. »

Jean-Paul Lerner Président – CRÉSUS Ile de France [\[2\]](#)

Accueil et accompagnement personnalisés



La plateforme téléphonique de CRÉSUS animée par des professionnels ©Cresus

A l'avant-poste des problèmes de surendettement des ménages, CRÉSUS a mis sur pied un réseau de 500 bénévoles formés par ses soins. Anciens banquiers ou juristes à la retraite, ils accueillent les demandeurs avec bienveillance, en toute impartialité et neutralité et surtout sans jugement. Ils les conseillent sur les démarches à entreprendre, les aident à renégocier leurs crédits ou à monter un dossier de surendettement, à trouver la meilleure solution financière et à reconstruire un budget familial pérenne. Chaque bénéficiaire signe avec son accompagnant **une charte** qui l'engage dans la co-construction d'une solution de retour à la normale qui peut s'échelonner sur plusieurs années.

Qui sont les bénéficiaires ?

Les personnes accompagnées par CRÉSUS sont souvent des femmes issues de la classe moyenne, âgées entre 35 et 50 ans, divorcées, cheffes de famille monoparentale, actives ou au chômage. *« Quand les gens sont en rouge sur leur compte, ils sont en stress voire en panique ; ils ressentent de la*

culpabilité mêlée d'un sentiment d'incompétence, d'échec, de honte » reconnaît Pauline Dujardin. A l'origine de cette crise, les accidents de la vie, le chômage, le divorce, ... ou la souscription excessive de prêt à la consommation (crédits « revolving »). « *Dans ce cas, l'emprunteur est considéré comme fautif, d'où le sentiment de culpabilité d'avoir contracté le prêt de trop, de n'avoir pas su résister. Aujourd'hui, avec l'inflation qui grève le budget des ménages fragiles, la cause devient géopolitique, monétaire et la responsabilité collective* » précise Pauline Dujardin.

« Une proportion importante de situations de fragilités reflète des choix budgétaires inadaptés ou tardifs, une accumulation d'engagements non maîtrisés, un non-recours aux aides sociales, rendant « in fine » le surendettement inévitable au moindre « accident ». Jean-Louis Kiehl Président de la Fédération CRÉSUS [\[3\]](#)

Les perspectives pour fin 2022-début 2023 s'annoncent sombres avec une augmentation prévue des dépôts de bilans des entreprises du fait du resserrement des aides attribuées lors de la pandémie. De plus l'activité des tribunaux interrompue pendant le confinement repart avec les procédures lancées par les sociétés de recouvrement. Enfin, les situations des bénéficiaires s'avèrent plus complexes qu'avant. Pour les démêler, il est nécessaire de posséder des compétences juridiques et de connaître les règles qui régissent l'usufruit, la nue propriété...

« CRÉSUS intervient en complémentarité avec les Centres Communaux d'Action Sociale, et les Points conseil budget (PCB) [\[4\]](#), structures publiques créés en 2019, d'ailleurs inspirées par notre Fédération. Sollicitée pour ouvrir davantage d'antennes comme par exemple à Marseille, CRÉSUS manque de bénévoles» constate Pauline Dujardin

Le développement de CRÉSUS révèle les failles d'un système fragmenté qui a du mal à réduire les inégalités de revenus.

Son essor marque à la fois l'ampleur des besoins d'accompagnement budgétaire individualisé et la saturation des acteurs du travail social. La fédération pointe aussi les inégalités en matière de connaissances financières ; celles-ci restent un privilège et CRÉSUS s'emploie le réduire en introduisant des notions de base en gestion et en économie domestique dans la culture générale et en créant les ressources et supports nécessaires à leur dissémination la plus large possible.

En 2017, la Banque de France a lancé le portail national de l'éducation économique, budgétaire et financière ; <https://www.mesquestionsdargent.fr/budget/comprendre-mes-impots>, initiative heureuse mais méconnue.

Les ressources développées par CRÉSUS : Partage d'expertise, prévention et initiation par le jeu



Dilemme-Education (à partir de 14 ans) pour apprendre par le jeu les règles de base de la gestion ©Cresus

Depuis sa création 500 000 personnes ont bénéficié du soutien de CRÉSUS. Sa connaissance de l'endettement et sa proximité du terrain ont amené le mouvement à proposer des solutions originales, qu'il s'agisse de formations ou d'éducation financière, de supports ludo-pédagogiques et numériques...

Après de ses bénévoles, CRÉSUS organise des sessions portant sur les techniques d'accompagnement budgétaires et l'environnement juridique.

Quant à ses bénéficiaires, CRÉSUS les convie à des **ateliers** en présentiel ou en distanciel de 2h pour les familiariser à la

tenue d'un budget, au crédit et aux moyens de paiement, à la présentation de méthodes visant à réduire ses dépenses tout en préservant son niveau de vie, à la compréhension de la banque et du crédit, aux échanges d'expériences des bénéficiaires, au classement des documents. La formation se prolonge sur YouTube <https://www.youtube.com/channel/UC55Fi6ydzRDRAwy03Sta19w> avec des vidéos sur le crédit, le surendettement, le budget,

CRÉSUS a imaginé des supports originaux. Parmi eux **une plateforme téléphonique**, animée par des professionnels du milieu bancaire accueille les emprunteurs fragiles que les banques ont identifié parmi leur clientèle. Médiateurs chevronnés, les accompagnateurs apportent leur savoir-faire en matière de renégociation de prêts. Ayant l'oreille des banques, ils interviennent pour adapter les mensualités aux revenus, transformer les crédits revolving en crédits consommation, diminuer les taux d'intérêt...

Concernant la sensibilisation-prévention, CRESUS a mis au point plusieurs dispositifs ludo-pédagogiques : **Dilemme-Education** (à partir de 14 ans), à la fois un jeu de société et programme d'éducation à la gestion budgétaire, il permet aux équipes de se confronter à des situations concrètes de gestion d'un budget sur plusieurs mois avec les dépenses courantes, les achats-plaisirs, l'épargne... L'apprentissage passe par les discussions entre partenaires où chacun argumente ses choix de dépenses et évalue les conséquences sur le budget. « *Il ne s'agit pas forcément de gagner ou perdre mais d'être en mesure d'affronter les aléas de la vie.* » résume Estelle Philoux, Chargée de partenariats. Des ambassadeurs assurent l'animation des parties et aident à analyser les pratiques de gestion. <https://www.youtube.com/watch?v=Cmee5552pWY>

Et le message passe, les joueurs apprennent en s'amusant. Les enquêtes montrent que les participants anticipent davantage leurs dépenses (40%), et qu'ils vont plus facilement discuter leurs banquiers (20%) [\[5\]](#) ; un grand pas vers l'autonomie financière

Dilemme-Entrepreneurs sensibilise les futurs responsables à la rigueur, à ne pas mélanger les budgets personnel et professionnel. Les questions juridiques, comptables, et aussi l'écologie, l'éthique, sont abordées dans le cadre de mises en situation. Au cours de la partie, les joueurs sont aussi invités à pitcher pour présenter leur projet à un client potentiel, expliquer leur choix de stratégie commerciale...

Dilemme-Avenir prépare les joueurs à bien évaluer un investissement. Chaque tour représente une dizaine d'années ; le jeu débute avec l'achat d'un scooter, se poursuit par l'acquisition d'un logement et se termine par la préparation de la retraite et l'anticipation d'une baisse de revenus. Les notions de temps et d'argent sont abordées, de même que le calcul des intérêts

Initiés aux règles de base de la gestion, de la comptabilité, de l'évaluation des produits financiers, les joueurs s'ouvrent aux questions économiques. *« Comprendre que le découvert bancaire est un crédit au taux plus élevé, aide à saisir la logique des pénalités. On saisit vite qu'il n'y a pas d'intérêt à faire le mort et qu'il faut mieux prévenir sa banque parce qu'elle a le devoir d'aider les clients fragiles et de trouver le meilleur arrangement possible. Notre intervention désacralise la banque et le métier de banquier »* confirme Estelle Philoux.

Le jeu a aussi sa communauté Facebook <https://www.facebook.com/> avec des liens vers les vidéos pédagogiques « pour tout connaître du monde bancaire et de l'assurance. », des invitations à des webinaires et la diffusion d'informations économiques validées.

L'association envisage de proposer un diplôme qui serait remis à l'issue de ses formations et validerait la compréhension du système économique et de l'offre bancaire. Ce diplôme qui serait reconnu par les institutions financières permettrait à ses titulaires de négocier des avantages comme des taux préférentiels.

CRÉSUS a également conçu une application mobile d'aide à la gestion budgétaire, **BGV**, Budget à Grande Vitesse, labellisée « French Tech ». L'algorithme analyse les données financières des utilisateurs, revenu, charges fixes. Il vérifie leur éligibilité aux droits sociaux, suit les mouvements sur leur compte au quotidien et projette l'impact d'une dépense sur le solde disponible. <https://www.bgvapp.com/home>

L'inclusion bancaire, condition d'une citoyenneté effective

A travers son réseau de bénévoles et de professionnels, sa plateforme téléphonique, ses formations, ses jeu Dilemme et son appli BGV, CRÉSUS remplit des missions de prévention et de lutte contre l'endettement. Soucieuse de s'attaquer aux causes profondes du surendettement, la fédération a construit un plaidoyer en faveur de l'inclusion bancaire, de l'éducation budgétaire et financière à l'école, de la reconnaissance d'un droit à une vie décente[6].

A la demande des banques CRESUS intervient auprès des clients qu'elles diagnostiquent comme étant fragiles en leur proposant des procédures adaptées comme un micro crédit social. Ce dispositif reste un crédit. Le client doit donc être capable de le rembourser ; mais dans ce cas, l'Etat est garant à hauteur de 50%. En 2020, CRESUS a présenté 965 dossiers et a obtenu un financement pour 42% d'entre eux soit 405 personnes. Pour qu'il y ait un plus grand nombre de dossiers acceptés, la fédération plaide pour un accès élargi aux services de microfinance et aux dispositifs transitoires afin de tenir compte de la mobilité professionnelle et de la diversité des parcours...

Expert en soutien des ménages financièrement fragiles, accompagnateur plébiscité par les personnes surendettées, CRÉSUS recueille d'innombrables témoignages et feedback sur les relations que les clients entretiennent avec leur banque

et sur leur perception de leur offre. La fédération est donc bien placée pour apprécier les produits bancaires ou assuranciers en fonction des rapports compréhension/bénéfices/risques. A terme, elle souhaiterait être consultée sur leur conception, et à ce titre pourrait influencer ce marché.

Les chiffres du surendettement et de la grande pauvreté

Plus de 3 millions de clients de banque traversent une période de fragilité financière.[\[7\]](#)

Près de 2 millions de personnes sont en situation de « *grande pauvreté* » (moins de 930€ par mois par personne) et subissent de nombreuses « *privations matérielles et sociales* » [\[8\]](#)

120 000 personnes ont déposé un dossier de surendettement auprès de la Banque de France en 2021[\[9\]](#)
« *mais cette statistique n'est en rien représentative des besoins d'accompagnement de nos concitoyens et de la réalité de terrain* » corrige Jean-Louis Kiehl (ibid)

Un Français sur quatre indique ne pas avoir payé au moins une facture à temps au cours des douze derniers mois[\[10\]](#)

600.000 ménages solvables ne parviendraient pas à financer leur projet

25% de la population restent exclus de l'accès au crédit en raison d'une situation professionnelle ou personnelle instable ; critère aujourd'hui dépassé par l'évolution de la société et les nouvelles formes d'activités professionnelles (ibid)

Le dispositif d'accompagnement de CRESUS pourrait contribuer à l'amélioration de la situation financière de 12 millions de personnes sous réserve que cet accompagnement leur soit

dispensé dès les premières difficultés.[\[11\]](#)

Décryptage

CRÉSUS n'a pas été créé par des ménages surendettés mais par des tiers médiateurs sensibles à leur désarroi. Cette initiative revient à un juriste **Jean-Louis Kiehl** et à une magistrate du tribunal d'instance, Claude *Beau*. Leur engagement a inspiré des centaines d'émules (492 bénévoles très exactement), convaincus du bien fondé de cette démarche. Leur implication rappelle celle des éducateurs décrits par Freire[\[12\]](#) qui interviennent aux côtés des personnes en situation de vulnérabilité pour qu'elles développent une meilleure compréhension de leurs problèmes, renforcent leur autonomie et leur capacité d'agir.

Dans la dynamique de CRÉSUS, on retrouve d'ailleurs les trois piliers de [l'empowerment collectif \(communautaire, collaboratif et sociétal\)](#). Mais, à la différence du processus freirien, les ressources ne sont pas co-construites avec les bénéficiaires mais pensées par les volontaires de la fédération. Ces derniers assurent l'accueil, l'animation et le mentorat. Aidés de professionnels, ils ont établi des procédures de sortie du surendettement sur mesure, conçu des modules de formation, ouvert une plateforme téléphonique sur prescription, imaginé des jeux, une appli, construit leurs propres bases de données... toujours au service des bénéficiaires et dans une logique de capacitation mais sans leur participation directe. L'analyse des retours du terrain recueillis dans le cadre des ateliers et des séances de soutien qu'ils animent leur permettent d'adapter leurs services et de proposer des transformations des secteurs bancaire, social et éducatif

Pourquoi ces interventions relèvent-elles des tiers aidants et pas des personnes directement concernées par le

surendettement ? Depuis son observatoire de Selfpower-community, avance plusieurs hypothèses :

- les besoins d'aide restent ponctuels
Les problèmes financiers sont passagers. Une fois réglés, les bénéficiaires désirent oublier ce moment pénible et passer à autre chose.
- La gêne de collaborer avec l'équipe au fait de vos difficultés
Il est possible aussi que les bénéficiaires se sentent mal à l'aise à l'idée de retrouver l'équipe, témoin de leur précarité.
- Une autre raison peut aussi être avancée plus culturelle. Les problèmes d'argent sont si humiliants qu'ils restent très compliqués à assumer, même une fois réglés. Les personnes se sentent jugées, coupables de ne pas avoir su gérer leur budget. Le sujet est d'ailleurs si tabou que lors des interviews filmées, les journalistes doivent prendre les mêmes dispositions pour protéger l'identité de la personne que lorsqu'ils questionnent une victime de viol.

Le prochain combat de CRÉSUS pourrait être de libérer la parole. Déjà, CRÉSUS organise des réunions entre bénéficiaires. Ces échanges entre pairs leur permettent de sortir de leur isolement, de ne plus douter d'eux-mêmes, d'enrichir leur expérience et d'imaginer ensemble leurs propres solutions... Mais pour lever le tabou sur l'argent, il faut arriver à ce que les familles, les jeunes et les adultes parlent en toute franchise de leur manière de fonctionner avec, de leurs choix financiers, et aussi de leurs valeurs, de leurs convictions profondes sur le sujet.

Au-delà, il s'agit d'interroger la société de consommation qui a fait de l'argent un vecteur de socialisation et de reconnaissance. Pourquoi l'argent est-il associé au succès, au contrôle, au pouvoir, à la réussite, à la virilité avec le piège de n'être pris en considération qu'en fonction de sa

valeur financière ? Quel rôle joue-t-il dans les relations ? Pourquoi les codes sociaux imposent-ils de présenter une image tronquée de soi-même, peu cohérente avec ses convictions profondes ? Comment se démarquer des injonctions et des clichés afin de se sentir maître de sa vie ?

Un collectif comme CRESUS ne peut à lui seul contrôler un opérateur social aussi hégémonique que l'argent. Cependant, en révélant l'ampleur du surendettement et la méconnaissance du public en matière de gestion, la fédération a mis le doigt sur un problème négligé des politiques publiques et de l'éducation nationale. Pour remplacer la logique consumériste par des principes plus solidaires et citoyens, cette prise de conscience doit s'étendre à tous les secteurs de la société, et à notre niveau, nous espérons y contribuer.

Marie-Georges Fayn



CRÉSUS®

Fédération Crésus

Grande cause défendue : Prévention et lutte contre le

surendettement

Date de création : SOS Surendettement (1990) devient Chambre Régionale du Surendettement Social – CRESUS en 2008

Site web : <https://www.cresus.org/>

Adresse postale : 25 rue de Lausanne – BP8 – 67064 STRASBOURG

Personne à contacter : Pauline Dujardin, juriste

Nombre d'administrateurs : 29

Nombre de bénévoles : 492

Nombre de professionnels pour l'ensemble de ses activités : 17

Particularités : conçoit et édite des jeux pour former à la bonne gestion et une appli pour suivre ses dépenses

Grande ambition : mettre fin aux situations de surendettement

Sur le même sujet

La semaine de l'éducation financière la « Global Money Week » en France s'est déroulée du 21 au 27 mars 2022

<https://www.mesquestionsdargent.fr/budget/semaine-education-financiere-2022>

Certains établissements bancaires proposent un accompagnement ponctuel à leurs clients ou non clients en difficulté. Ainsi, le Crédit Agricole a créé 80 points Passerelle sur tout le territoire où 800 bénévoles (anciens administrateurs ou collaborateurs de la banque) accueillent les particuliers venus chercher un soutien.

Les conseillers interviennent auprès des bénéficiaires pour faciliter leurs relations avec les administrations, les banques, la justice... Ils peuvent les assister dans les démarches en vue d'obtenir un micro-crédit. En général, ces suivis se déroulent sur la durée moyenne de huit mois.

Les bénévoles de passerelles assurent aussi une mission de prévention et d'éducation budgétaire auprès des jeunes et des adultes, dans le cadre d'ateliers organisés dans les établissements scolaires ou les associations...
https://www.creditagricole.info/fnca/ca10_1307495/les-points-passerelle-pour-qui-pourquoi

[1] Une personne est considérée comme étant surendettée quand ses revenus ne lui permettent pas de faire face à ses dettes (crédits, factures ou loyers impayés, découvert bancaire, etc.)

[2]

<https://www.cresus-iledefrance.org/wp-content/uploads/2022/02/CIDF-Rapport-dactivite-2021.pdf>

[3] Extrait du rapport d'activité de la Fédération en ligne sur

https://www.cresus.org/wp-content/uploads/2021/11/25.10.2020_RAPPORT_ACTIVITE_FEDE_vdef.pdf

[4] Destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires, les *Points Conseil Budget* visent à prévenir **le surendettement** et à favoriser l'**éducation budgétaire**. 13 associations Crésus ont obtenu ce label,

[5] Etude interne menée par Dilemme en 2013.

[6] Les conditions de vie décente, c'est disposer de 560€ une fois les charges fixes payées et de 150€ par personne supplémentaire. C'est aussi pouvoir accéder au minimum à un micro-crédit de 8 000€ maximum, accordé par un auprès d'un organisme bancaire, sous réserve d'étude du dossier et qui

permet de souscrire un emprunt garanti à hauteur de 50% par l'état,

[\[7\]](#) L'observatoire de l'inclusion bancaire cité par Amundi [https://amundi.oneheart.fr/entreprises/cresus-1612#:~:text=0n%20estime%20que%20800%20000,sur%20une%20analyse%20subjective%20\(stabilit%C3%A9](https://amundi.oneheart.fr/entreprises/cresus-1612#:~:text=0n%20estime%20que%20800%20000,sur%20une%20analyse%20subjective%20(stabilit%C3%A9)

[\[8\]](#) Revenus et patrimoine des ménages Insee 2021 <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5371273?sommaire=5371304>

[\[9\]](#) Chiffre en baisse mais en deçà de la réalité car ne sont pas comptabilisés les ménages les plus précaires qui ignorent jusqu'à l'existence de ce dispositif

[\[10\]](#) European Consumer Payment Report (ECPR) 2020

[\[11\]](#) L'observatoire de l'inclusion bancaire cité par Amundi [https://amundi.oneheart.fr/entreprises/cresus-1612#:~:text=0n%20estime%20que%20800%20000,sur%20une%20analyse%20subjective%20\(stabilit%C3%A9](https://amundi.oneheart.fr/entreprises/cresus-1612#:~:text=0n%20estime%20que%20800%20000,sur%20une%20analyse%20subjective%20(stabilit%C3%A9)

[\[12\]](#) Paulo Freire (1921-1997), théoricien de l'empowerment