



## RECOMMANDATIONS DE LA PLATE-FORME "JOURNÉE SANS CREDIT" 2008

Document complet sur [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be)

Version néerlandaise sur [www.dagzonderkrediet.be](http://www.dagzonderkrediet.be)

### Coordination de la plate-forme Journée sans crédit (1)

Monique Van Dieren - Equipes Populaires  
48, rue de Gembloux-5002-St Servais - 081/73.40.86 - [equipes.populaires@e-p.be](mailto:equipes.populaires@e-p.be)

Aline van den Broeck - CRIOC-OIVO  
Paepsem Business Park, Boulevard Paepsem, 20 - 1070 Bruxelles - 02/547.06.11  
[aline.van.den.broeck@crioc.be](mailto:aline.van.den.broeck@crioc.be)

- (1) ▪ Equipes Populaires ▪ GREPA ▪ CRIOC ▪ Dignitas ▪ Centre de Référence du Hainaut  
▪ Groupement d'Initiative pour la Lutte contre le Surendettement  
▪ Groupe Action Surendettement ▪ Groupe prévention surendettement  
▪ Réseau Financement Alternatif ▪ Verbruikersateljee  
▪ Vlaams Centrum Schuldbemiddeling  
▪ KAV ▪ Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen  
▪ Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen

## 1. Pour une utilisation optimale de la Centrale des crédits aux particuliers

### 1.1. L'endettement réel doit être mesuré

La Centrale des crédits aux particuliers de la Banque Nationale enregistre le montant du crédit qui est prévu dans le contrat. Pour les ouvertures de crédit, cela donne une image déformée puisque le montant enregistré ne reflète pas le montant de crédit *effectivement prélevé*, mais bien le montant maximum *octroyé*. Il en résulte que nous ne savons pas quelles sont les ouvertures de crédit (encore) réellement utilisées et quelles sont les sommes de crédit utilisées. Ce constat est déplorable tant pour les prêteurs qui doivent s'informer sur l'endettement de la personne avant d'accorder un crédit, que pour les chercheurs qui s'intéressent à la problématique du surendettement puisque les informations recueillies sont biaisées. Au vu du pourcentage que représentent les ouvertures de crédit (45,7%) par rapport au nombre total des contrats de crédit enregistrés (en date du 31.12.2007), la Centrale des crédits risque dès lors de passer largement à côté de son objectif.

***Recommandation : Pour mesurer la charge réelle des dettes, il est indispensable que la Centrale des crédits aux particuliers demande au moins une fois par an quelles sont les sommes réelles des crédits actifs et qu'un suivi à long terme des situations de surendettement se mette en route.***

### 1.2. Pour la traçabilité des regroupements et des refinancements de crédits

Nous assistons de plus en plus au regroupement et au refinancement de crédits existants. Pour diverses raisons, ce phénomène mérite une attention toute particulière puisqu'il constitue généralement un indicateur de problèmes budgétaires chez le consommateur, qu'il s'agit d'une solution facile qui n'a aucun effet pédagogique en termes de gestion et qu'il peut donner lieu à une détérioration de la situation d'endettement,... L'enregistrement des regroupements et des refinancements de crédits permettrait de répertorier leurs conséquences (éventuellement néfastes) et ainsi inciter un usage plus réfléchi de telles formes de crédit.

***Recommandation : Afin de permettre à la Centrale des crédits aux particuliers de tracer les regroupements et les refinancements de crédits, tout contrat de crédit doit comprendre une rubrique à remplir obligatoirement, intitulée "but du crédit", qui permet entre autre le choix de "regroupement ou refinancement". Le prêteur doit transmettre cette information à la Centrale.***

### 1.3. Pour la traçabilité des intermédiaires de crédit

Les intermédiaires de crédit jouent un rôle important dans le marché du crédit. Quand ils interviennent, ils doivent se charger, dans la phase pré-contractuelle, de fournir au consommateur des informations nécessaires. Il est par conséquent indispensable que l'on puisse identifier l'intervention des intermédiaires de crédit afin d'évaluer si elle augmente ou non le risque de défaut de paiement. Une telle démarche permettrait également de favoriser la professionnalisation au sein du personnel du secteur du crédit.

***Recommandation : Afin de permettre à la Centrale des crédits aux particuliers de tracer l'intervention d'un intermédiaire de crédit, cette information (qui doit déjà obligatoirement être reprise dans le contrat de crédit) doit être transmise à cette Centrale.***

## 2. La mise en place d'une centrale des dettes n'est pas une solution pour les problèmes relatifs au pouvoir d'achat et au surendettement

Diverses parties concernées, notamment le secteur du crédit, plaident pour l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers à une "centrale des dettes", dans laquelle d'autres dettes (p.ex. factures d'énergie, factures d'hôpital, loyers, factures de téléphonie non payées) seraient incluses. Cet élargissement constituerait un moyen idéal pour lutter contre le surendettement. Dans ce contexte, on fait référence à l'exemple hollandais, bien qu'en Hollande il ne soit pas question d'une centrale de dettes opérationnelle.

Cependant, la plate-forme souligne qu'il ne peut pas y avoir de confusion entre d'une part, les symptômes du pouvoir d'achat qui baisse et d'autre part, les causes de surendettement. L'intégration dans une "centrale de dettes" élargie des chiffres concernant les difficultés de paiement qui résultent de la baisse du pouvoir d'achat, sans tenir compte des éléments annexes pertinents, peut donner une image déformée du problème d'endettement. Dans 80% des dossiers de surendettement enregistrés, on retrouve d'ailleurs au moins un contrat de crédit. Il ressort de la jurisprudence que ce sont surtout les prêteurs qui sont condamnés en raison d'un examen insuffisant de la situation et/ou d'infractions à leur devoir d'information et de conseil (art. 10, 11 et 15 Loi sur le Crédit à la Consommation). Un examen approfondi sur une base individuelle (comme imposé par la loi) n'éviterait pas seulement des situations de surendettement, mais pourrait également limiter le risque d'exclusion injustifiée, suite à l'application d'une catégorisation automatique sur base d'informations en provenance d'une centrale des dettes élargie.

En outre, les listes noires qui existent (entre autres dans le secteur de la télécommunication) illustrent les grands risques d'erreurs, d'enregistrements injustifiés et d'abus (notamment par le lancement de menaces d'enregistrer des gens comme moyen de pression). Lors du lancement de mesures pour lutter contre le surendettement, il importe en tout cas que des droits fondamentaux, comme le droit à la protection de la vie privée, ne soient pas mis à mal. Le Fichier central des avis de saisie, qui a déjà une base légale et qui s'est doté de mesures nécessaires de protection de la vie privée, pourra d'ailleurs être consulté par les prêteurs dès qu'il sera opérationnel.

***Recommandation:*** La plate-forme souligne le besoin de faire une bonne distinction entre d'une part les symptômes d'un pouvoir d'achat en baisse et d'autre part les problèmes de surendettement lors de l'application d'une politique contre le surendettement. Les problèmes qui résultent du pouvoir d'achat qui baisse, nécessitent une autre solution que l'élargissement de la Centrale des crédits aux particuliers en une centrale de dettes plus large. En effet, il faudrait veiller à une meilleure application des devoirs d'information, de conseil et de prudence dans le chef des prêteurs et des intermédiaires de crédit. C'est en effet le meilleur moyen pour avoir une idée précise de la situation actuelle en termes de dépenses (ménagères) courantes. En outre, le Fichier central des avis de saisie doit être rendu opérationnel afin que les prêteurs puissent le consulter (dans le respect imposé par la protection de la vie privée) et ainsi, disposer d'un outil supplémentaire de contrôle.

### **3. Un consommateur bien informé en vaut deux – pour une meilleure formation des intermédiaires de crédit**

#### **3.1. Une meilleure information du consommateur par le biais d'un prospectus imprimé et lisible qui fournit une information objective**

La loi oblige les prêteurs et les intermédiaires de crédit à mettre des informations à la disposition du consommateur sous la forme d'un "prospectus". Ce prospectus doit obligatoirement contenir une série de données financières relatives aux contrats de crédit offerts (e.a. relatives aux coûts du crédit). Malheureusement, il s'avère que dans la pratique, beaucoup d'intermédiaires ne mettent pas à la disposition du consommateur ce prospectus préférant bien souvent le renvoyer sur un site internet. Si par chance un prospectus est disponible, l'information qui y est reprise se révèle quasiment illisible et incompréhensible pour un consommateur moyen. En effet, il vante généralement les mérites du crédit, en grandes lettres, et les informations légales obligatoires sont, quant à elles, reléguées à la fin du document, en petits caractères.

***Recommandation***: ***La plate-forme insiste sur la nécessité d'informer le consommateur d'une manière claire et objective sur toutes les caractéristiques et conditions d'un crédit. Cette information ne peut pas se faire par le biais d'un prospectus type dépliant publicitaire, mais doit se faire par la remise d'un prospectus écrit et bien lisible qui contient des données objectives et qui est mis à la disposition de tout le monde.***

#### **3.2. Les intermédiaires de crédit doivent être bien formés et s'en tenir à leur métier (un grand magasin n'est pas une banque!)**

L'intermédiaire de crédit est légalement obligé d'examiner la situation financière du consommateur et d'informer le consommateur d'une manière correcte et complète au sujet du crédit envisagé. S'il est constaté que le consommateur n'est pas solvable, il ne peut lui être octroyé de crédit. Cependant, il s'avère dans la pratique que les intermédiaires de crédit - et particulièrement les grandes surfaces - ne respectent pas ces obligations. Les vendeurs n'ont souvent pas les connaissances requises pour pouvoir donner une information correcte et surtout complète au consommateur. Il s'ensuit que des cartes de crédit sont vendues comme tout autre produit, sans le moindre examen sérieux des possibilités financières du client et sans que celui-ci ne reçoive les explications qu'il devrait recevoir. En outre, au vu des commissions qu'ils peuvent percevoir par octroi de crédit, les grands magasins n'hésitent pas à proposer des cartes de crédit sans obligation d'achat dans leur enseigne.

***Recommandation***: ***Les prêteurs et intermédiaires de crédit ne devraient embaucher que du personnel bien formé afin que les devoirs d'information et de conseil lors de la conclusion de contrats de crédit soient pleinement respectés. L'octroi de crédits par des grands magasins sans lien direct avec un achat concret doit être interdit.***

## 4. Pour une meilleure information du consommateur

### 4.1. L'utilisation obligatoire d'un formulaire standard pour l'évaluation de la solvabilité du consommateur

La loi oblige les professionnels du crédit à mener un examen approfondi de la situation financière du consommateur et à n'octroyer un crédit que si le consommateur est solvable. En outre, le prêteur doit rechercher le type de crédit et le montant de crédit les mieux adaptés compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat de crédit.

Dans la pratique, ces obligations sont souvent négligées, mais il est difficile d'en fournir la preuve. L'octroi de crédit se fait souvent d'une manière quasiment automatique, sur base d'une série de questions standards (méthode dite du «*credit scoring*»). Pour le consommateur, ce système n'est absolument pas transparent, il n'en reçoit d'ailleurs aucune copie. En outre, une telle méthode incite le consommateur à recourir facilement au crédit pour des achats de tous les jours, sans pour autant avoir mesuré son engagement dans un tel contrat, ni son coût.

***Recommandation :*** *La plate-forme encourage l'utilisation obligatoire d'un document normalisé reprenant une série de questions (sur les revenus, les dépenses, les dettes en cours, ...) auxquelles il faut répondre de manière claire. Le consommateur doit en recevoir une copie afin d'être bien informé et de disposer d'une preuve écrite.*

### 4.2. Une procédure rapide, sans frais et efficace pour l'octroi de facilités de paiement à l'emprunteur dont la situation financière s'est détériorée

La loi prévoit déjà maintenant une procédure pour l'obtention de facilités de paiement au profit du consommateur dont la situation financière s'est aggravée, par exemple suite à une maladie, au chômage ou un divorce (art. 38 Loi sur le Crédit à la Consommation). Cela peut prendre la forme de termes et délais, ou d'une réorganisation des paiements (p.ex. montant moins important pendant une période plus longue). Cette procédure est cependant très peu connue et n'est par conséquent quasiment pas utilisée. Outre l'ignorance quant à l'existence de cette procédure, on peut également souligner les désavantages suivants de cette méthode:

- L'implication d'un avocat coûte au consommateur;
- On risque d'être condamné à payer les frais d'avocat de la partie adverse;
- Une telle procédure prend parfois énormément de temps, e.a. parce qu'on doit d'abord s'adresser au prêteur, bien que cela soit souvent tout à fait inutile;
- Quand le juge octroie à un consommateur - qui est déjà en difficultés financières - des facilités de paiement, il peut simultanément permettre au prêteur d'appliquer des frais supplémentaires.

***Recommandation :*** *Vu qu'un emprunteur dont la situation financière s'est aggravée devrait avoir droit à des facilités de paiement, la plate-forme plaide pour l'introduction d'une procédure rapide (comparable à la procédure "en référé") dans laquelle il n'est pas obligatoire de s'adresser préalablement au prêteur :*

- *qui est sans frais, par le biais de l'aide juridique gratuite et par l'exclusion du droit au remboursement des frais d'avocat dans le chef du prêteur,*
- *qui n'entraîne pas de coûts supplémentaires parce que le juge ne peut pas attribuer une compensation complémentaire au prêteur,*
- *dans laquelle l'introduction de la demande implique une suspension des obligations contractuelles, des intérêts en cours et des mesures d'exécution,*
- *où le consommateur doit être informé à différents moments clés de l'existence de cette procédure (au moment de la conclusion du contrat, quand une mise en demeure est envoyée pour défaut de paiement et quand le contrat de crédit est résilié).*