



# DOSSIER SURENDETTEMENT

Le surendettement ne cesse de croître ces dernières années et au vu de la conjoncture actuelle la situation ne devrait pas s'améliorer. En 2011, plus de 232 000 dossiers<sup>(1)</sup> ont été déposés auprès des commissions de surendettement dont 202 900 qui ont été jugés recevables.

Fin 2011, le niveau d'endettement observé en moyenne pour l'ensemble des dossiers recevables s'établit à près de 36800 euros (avec une moyenne de 9,3 dettes par dossier).

L'endettement se compose pour :

- 83,6% de dettes financières
- 8,9% d'arriérés de charges courantes
- 7,5% d'autres dettes (qui correspondent à des dettes sociales, professionnelles et pénales).

Depuis la loi Neiertz du 31 décembre 1989 et les réformes successives qui ont suivi, la prévention des situations de surendettement a été nettement renforcée mais également la protection des personnes surendettées même si des efforts restent à faire.

Outre le surendettement, le phénomène du « malendettement » s'accroît également en France. Le « malendettement » est temporaire, dû souvent à une mauvaise utilisation d'un crédit ou à un accident de la vie. Le « malendetté » arrive à maîtriser ses dettes et n'a pas encore franchi le cap du surendettement.

Entre « malendettement » et surendettement, des solutions existent pour s'en sortir et Familles de France en a fait un de ses chevaux de bataille.

PAR / **Estelle YACOVOU**

(1) Baromètre du surendettement 2011 - Source Banque de France





# TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT **LES AVANCÉES LEGISLATIVES**

PAR / Estelle YACOVOU

Depuis la loi Neiertz du 31 décembre 1989 relative à la prévention et au règlement des difficultés liées au surendettement des particuliers et des familles, des avancées législatives notables ont été réalisées. La dernière réforme en date a été effectuée par la loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation. Familles de France fait le point pour vous sur les changements essentiels opérés par cette loi et sur les points qui nécessiteraient d'être approfondis davantage.

## **Délai d'instruction du dossier par la commission de surendettement et suspension des procédures d'exécution**

Avec la loi du 1er juillet 2010, la Commission de surendettement dispose d'un délai de 3 mois maximum à compter du dépôt d'un dossier de surendettement pour instruire la demande et décider de son orientation et non plus 6 mois comme c'était le cas auparavant. Par ailleurs, le seul fait d'être propriétaire de sa résidence principale ne peut plus justifier le fait de ne pas voir son dossier jugé recevable par la commission.

En matière d'Aide personnalisée au logement (APL), la législation permet désormais le rétablissement de celle-ci au profit du bailleur dès lors que le dossier de la personne surendettée a été déclaré recevable.

La Commission de surendettement dispose d'un délai de 3 mois maximum à compter du dépôt d'un dossier de surendettement pour instruire la demande et décider de son orientation

Antérieurement, lorsque le débiteur ne percevait plus l'APL en raison du non paiement des loyers, la loi ne prévoyait rien tandis que désormais cette aide sera rétablie au profit du bailleur et pourra tenter de maintenir plus longtemps le débiteur dans le logement.

En matière locative également, la commission peut désormais (dès la recevabilité du dossier) demander au juge du tribunal d'instance de suspendre les mesures d'expulsion du débiteur pour un délai maximum d'1 an et, selon les cas, jusqu'à l'approbation des mesures de traitement du surendettement.

Une autre avancée majeure a été apportée par cette loi relativement à la suspension automatique des procédures d'exécution diligentées à l'encontre du débiteur dès la recevabilité du dossier. Avant la loi, la commission pouvait saisir le juge de l'exécution pour suspendre les procédures d'exécution mais il n'y avait aucune obligation à cela. Désormais, c'est automatique, cependant, il aurait été préférable de prévoir cette suspension dès le dépôt du dossier de surendettement et non pas dès la décision de recevabilité de la commission et ce dans un souci de meilleure protection de la personne surendettée.

### Homogénéisation du calcul du « reste à vivre »

Le « reste à vivre » correspond à la part des ressources restant au débiteur après remboursement des différentes mensualités mises en place dans le cadre d'une procédure de surendettement.

Antérieurement à la loi du 1er juillet 2010, les pratiques en matière de calcul du « reste à vivre » étaient disparates d'une commission à une autre ce qui entraînait de grandes distorsions des situations sur notre territoire.

Depuis la réforme, la part des ressources mensuelles du débiteur est fixée par référence à la quotité saisissable du salaire et les sommes pouvant être affectées au remboursement des dettes doivent laisser au débiteur un montant au moins équivalent au RSA.

Le « reste à vivre » englobait le montant des dépenses, de logement, d'électricité, de gaz, de chauffage, d'eau, de nourriture et de scolarité et intègre désormais depuis la réforme les frais de garde, les frais de santé et de déplacements professionnels. Par ailleurs, la détermination du « reste à vivre » peut être soit forfaitaire soit réalisée sur la base des dépenses réelles des ménages.

### Plan conventionnel de redressement et les recommandations de la commission : les principaux changements intervenus

La durée maximale du plan conventionnel de redressement a été réduite de 10 à 8 ans et dorénavant, tout acte ou tout paiement, effectué en dehors des mesures décidées dans le cadre de la procédure peut être annulé par le juge, à la demande de la commission, dans un délai d'1 an à compter du paiement de la créance.

En cas d'échec de sa mission de conciliation (absence de plan conventionnel), la commission peut, à la demande du débiteur imposer dorénavant certaines mesures qui jusqu'à maintenant devaient être homologuées par le juge (le rééchelonnement des dettes ou le report de leur paiement ; l'imputation prioritaire des paiements sur le capital ; la réduction des taux d'intérêt ; la suspension de l'exigibilité de certaines créances).



La protection des personnes fragiles, malendettées et surendettées doit rester une priorité aussi bien pour les pouvoirs publics que pour les établissements bancaires, les associations...



### La procédure de rétablissement personnel

Elle bénéficie toujours au débiteur dont la situation financière est « irrémédiablement compromise » et grâce à la réforme, le seul fait d'être propriétaire de sa résidence principale ne peut plus être retenu comme critère pour être écarté de la procédure. Cela permet de consacrer légalement la jurisprudence de la Cour de cassation qui a souvent condamné le fait que nonobstant le fait d'être propriétaire de son logement, une personne peut néanmoins être considérée comme étant en surendettement. Désormais, deux types de procédures coexistent : la procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire qui efface toutes les dettes non professionnelles du débiteur et la procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire du patrimoine du débiteur.

La procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire est une procédure simplifiée qui permet de traiter au plus vite les situations les plus graves.

La protection des personnes fragiles, malendettées et surendettées doit rester une priorité aussi bien pour les pouvoirs publics que pour les établissements bancaires, les associations...

Les réformes successives en matière de traitement des situations de surendettement ont toutes concouru à une meilleure protection des personnes surendettées mais un long chemin reste encore à faire afin d'encadrer au mieux ces situations.



# TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT **L'IMPLICATION DE FAMILLES DE FRANCE**

PAR / Estelle YACOVOU

Familles de France a, depuis longtemps, comme cheval de bataille, la lutte contre le surendettement et met tout en oeuvre pour aider les personnes en situation de précarité ou en surendettement. L'action de Familles de France en la matière passe par la prévention et par l'accompagnement et le soutien des personnes surendettées.

## **Une prévention et une sensibilisation nécessaire qui doit se faire dès le plus jeune âge**

L'éducation au budget, la bonne utilisation des moyens de paiement, etc., doit se faire le plus en amont possible et dès le plus jeune âge et ce dans un souci de sensibiliser au plus tôt les jeunes sur l'importance de la maîtrise du budget afin d'éviter les situations de surendettement.

Les associations locales Familles de France sensibilisent les enfants et les familles à l'éducation au budget depuis de nombreuses années.

Les associations locales Familles de France sensibilisent les enfants et les familles à l'éducation au budget depuis de nombreuses années. Ces actions de prévention, les formations qu'elles peuvent délivrer se réalisent dans de nombreux lieux en fonction de la cible choisie comme par exemple les écoles pour les enfants ou directement dans les permanences des associations pour les familles...

Outre le volet prévention, les associations locales accompagnent également les personnes dont la situation est critique à constituer un dossier de surendettement

Par ailleurs, pour étayer ces actions de sensibilisation, les associations locales réalisent à cette fin des brochures, des dépliants ou des livrets comme par exemple la brochure « Eco-budget » de la fédération départementale Familles de France du Nord ou celles de la fédération départementale Familles de France des Bouches-du-Rhône « Savoir organiser son budget pour dépenser mieux » ou « Surendettement : comment l'éviter ? ».

Outre le volet prévention, les associations locales accompagnent également les personnes dont la situation est critique à constituer un dossier de surendettement et à les orienter vers des structures adéquates.

### L'accompagnement des personnes surendettées

Familles de France aide les personnes à constituer un dossier de surendettement dès lors que leurs situations l'exigent mais réalise également un accompagnement social de ces personnes afin d'une part de ne pas les laisser dans un sentiment de solitude mais également pour arriver à leur trouver une aide extérieure que celle-ci soit financière, via les centres sociaux d'action communale, ou alimentaire.

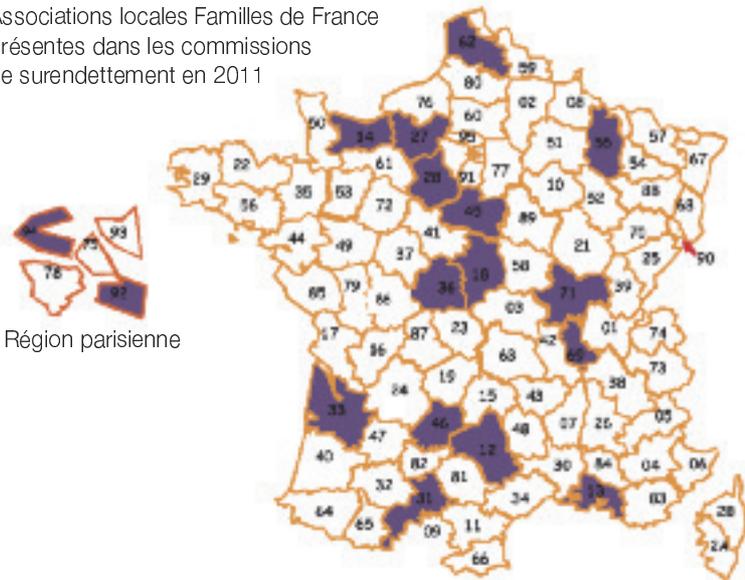
### Certaines associations locales accompagnent également les personnes surendettées au tribunal pour les assister devant le juge dans le cadre d'une procédure de rétablissement personnel.

Les associations locales accompagnent également les personnes exclues du système bancaire en élaborant une demande de microcrédit personnel auprès des organismes compétents.

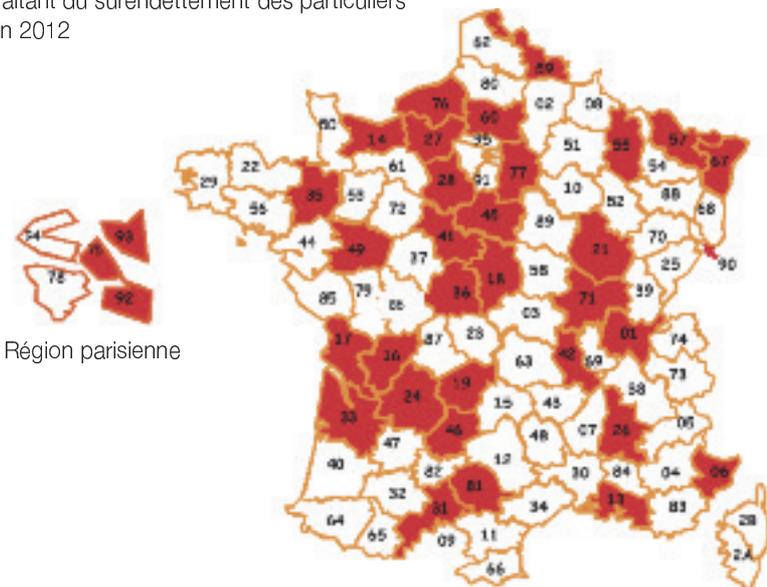
Familles de France a à cœur d'aider les familles surendettées à sortir de leurs difficultés financières que celles-ci soient ponctuelles ou durables mais réalise que les dispositifs existants en matière d'accompagnement social doivent être plus que jamais renforcés.

## LA CARTOGRAPHIE DES ASSOCIATIONS LOCALES FAMILLES DE FRANCE IMPLIQUÉES DANS LE DOMAINE DU SURENDETTEMENT

Associations locales Familles de France présentes dans les commissions de surendettement en 2011



Associations locales Familles de France traitant du surendettement des particuliers en 2012



Recette

## ENQUETE TYPOLOGIQUE

# QUI SONT LES SURENDETTES EN FRANCE ?

PAR / Delphine BORNE

Les profils des personnes surendettées sont divers : le surendettement touche beaucoup de catégories de la population. La Banque de France a publié en avril 2011 une étude sur la typologie des surendettés\*. Selon cette enquête, le surendettement concerne 3% de la population française.

## + Infos

\* Cette étude effectuée par la Banque de France a porté sur les dossiers examinés et déclarés recevables par les commissions de surendettement du 1<sup>er</sup> janvier au 31 octobre 2010, soit un échantillon de 176 700 dossiers environ. Enquête disponible sur le site de la Banque de France : [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

### Personnes seules et sans personne à charge

Ce sont les personnes vivant seule (65% des personnes surendettées) et sans personne à charge (53% des surendettés) qui sont les plus touchées. Cela peut être rapproché du fait que 23% des dossiers sont liés à une difficulté familiale.

### Viellissement des personnes surendettées

La tranche de la population la plus touchée concerne les 35-44 ans (28% des surendettés), même si ce chiffre est en diminution par rapport à 2010. Les 45-54 ans sont également très touchés (plus d'1/4 des surendettés), ainsi que les personnes de plus de 55 ans qui représentent 23% des personnes en surendettement, contre 13% lors de l'étude de 2001.

### Des locataires en grande majorité

Contrairement à ce qu'on pourrait communément penser, les locataires sont nettement plus touchés : ils représentent 80% des surendettés en France, contre 7,5% pour les propriétaires et 11% pour les personnes occupant leur logement à titre gratuit.

### L'emploi et le surendettement

Plus d'1/4 des personnes surendettées sont au chômage (26%), 13% sans profession et 11% sans activité (congé maladie longue durée, congé parental, invalidité). Concernant les personnes en emploi, 34% sont em-

ployés et 24% ouvriers : ce sont les catégories les plus représentées parmi les surendettés.

### Les ressources des surendettés

83% des surendettés touchent moins de 2000 euros par mois dont 54% disposent de ressources inférieures ou égales au SMIC et 5% sont bénéficiaires du RSA. Les ressources faibles sont évidemment une cause de surendettement mais il faut également retenir que près d'1/5e des surendettés ont un revenu mensuel de plus de 2000 euros...

### La structure de l'endettement moyen

Cette étude relève aussi que le niveau moyen d'endettement atteint 34 500 euros (avec en moyenne 10 dettes par dossier de surendettement) par personne surendettée. Cet endettement se compose de plusieurs « sources » de dettes : des dettes bancaires à 83%, des arriérés de charges courantes à 9% et des arriérés de dettes diverses pour 8%.

### La faute au crédit ? Pas uniquement !

Comme le démontre cette étude, c'est le cumul de dettes qui crée le surendettement car c'est seulement dans 13% des dossiers déposés que le crédit est l'unique facteur de surendettement. A noter que la diminution des revenus comme seule cause de surendettement représente quand même 27% des dossiers.

# PORTRAIT D'UNE BENEVOLE

## AIDER LES PERSONNES SURENDETTEES A SORTIR DU TUNNEL

PAR / Delphine BORNE

Josiane, jeune et dynamique retraitée, a croisé le chemin de Familles de France lors d'un accident de la vie...

### Au départ : un besoin d'aide de Familles de France

Après le décès de son époux, Josiane s'est retrouvée à devoir rembourser seule des prêts souscrits avant que n'arrive ce drame <sup>(1)</sup>.

Josiane s'est retrouvée face à des sommes qu'elle n'était plus, avec un seul salaire, en mesure d'honorer. D'autant plus avec 7 enfants à charge. Elle a donc frappé à la porte de Familles de France, à Toulouse, où Mme Rodap (toujours présidente de Familles de France Toulouse) l'a reçue, soutenue, et aidée à constituer un dossier de surendettement. Josiane a bénéficié de la procédure de surendettement lui permettant, petit à petit, de sortir de cette situation.

Une volonté d'aider en retour : rendre ce qu'on a reçu Josiane a découvert par Familles de France qu'il existait des personnes qui donnaient de leur temps et de leur énergie pour venir en aide à ceux qui se retrouvent dans des tunnels desquels ils ne parviennent pas, seuls, à sortir.



Elle a alors souhaité « renvoyer l'ascenseur », comme elle le dit. Dès 1997, elle est entrée dans l'association Familles de France à Toulouse tout en continuant d'exercer sa profession. Depuis sa retraite en 2009, elle apporte son aide plus régulièrement. Elle tient, avec les 6 autres bénévoles de l'association, des permanences hebdomadaires pour recevoir les personnes qui ont besoin d'aide tant sur la résolution de litiges (avec un opérateur de téléphonie, une banque, un assureur, une entreprise du bâtiment, etc.) que sur une situation de surendettement.

### Le traitement de la situation de surendettement

#### Une écoute attentive indispensable

Josiane nous apprend que traiter un dossier de surendettement nécessite beaucoup de temps. En effet, le bénévole passe 1 à 2 heures avec la personne adhérente avant même la constitution du dossier de surendettement afin que celle-ci lui expose la situation, et qu'elle parvienne à se confier. Car comme l'explique Josiane, c'est en parlant que la personne surendettée amène à comprendre quelle est l'origine de la situation dans laquelle elle est aujourd'hui. Josiane nous avoue

être très touchée lorsque qu'une personne arrivée à la permanence en larmes, repart avec le sourire : un sourire d'espoir.

### Le dossier de surendettement

Le bénévole s'attèle à la constitution du dossier de surendettement et Josiane nous indique que c'est lui qui s'en occupe de bout en bout : c'est lui qui le remet ensuite, complet, à la Commission de surendettement et il assiste même parfois son adhérent lorsque le juge de l'exécution est saisi <sup>(2)</sup>.

### Des rencontres riches

Elle se souvient d'une dame âgée qui s'est retrouvée en situation de surendettement car elle finançait les études d'ingénieur de son petit-fils. Josiane avait été particulièrement touchée. Ou d'un monsieur qui, depuis qu'il est parvenu grâce à l'aide de Familles de France à sortir de sa situation de surendettement, remet un don annuel à l'association. Certains, qui ont même quitté Toulouse depuis, viennent leur faire un petit bonjour à la permanence lorsqu'ils sont de passage dans la région, ou leur passent un petit coup de fil de temps en temps...

## + Infos

<sup>(1)</sup> Car si les 2 époux ne sont pas officiellement souscripteurs du prêt ou si aucune assurance n'est attachée au remboursement du prêt, alors le survivant est tenu seul au remboursement de celui-ci.

<sup>(2)</sup> Le juge de l'exécution est saisi lorsque la personne surendettée souhaite se mettre à l'abri des pressions éventuelles de la part de ses créanciers.



## PRÉVENTION

# UNE INDISPENSABLE EDUCATION AU BUDGET

PAR / **Delphine BORNE**

Savoir gérer son budget n'est pas chose aisée, et il ne faut pas croire que plus on a des revenus élevés mieux on sait le gérer : c'est juste que la marge de manœuvre est plus importante et donc, les problèmes de gestion moins visibles...

Familles de France dispense via ses bénévoles des formations d'éducation au budget sur tout le territoire. C'est une formation souvent nécessaire pour les personnes en situation de surendettement, mais qui peut s'avérer très utile également pour tout consommateur. Il est bon qu'il soit prévenu.

### **Voici quelques éléments qu'il est bon de rappeler**

#### **La composition d'un budget : les ressources et les dépenses**

Par définition, les ressources sont toutes les sommes qui « entrent » ; les dépenses, toutes celles qui « sortent ». Parmi ces dernières, il faut nécessairement distinguer :

- les charges fixes : loyer ou remboursement du crédit immobilier, électricité, assurance, véhicule (remboursement du crédit), impôts, frais de garde d'enfants... ;
- les dépenses courantes : alimentation, entretien du logement, carburant, frais médicaux, frais de transport en commun, entretien/réparation du véhicule, loisirs - presse ou restaurant par exemple... ;
- les dépenses occasionnelles : vêtements, chaussures, équipement du logement, cadeaux, vacances, activités culturelles ou sportives...

#### **La mise en place d'un état prévisionnel des ressources et des dépenses**

Il faut établir de telles prévisions sur une année, les deux (ressources et dépenses) devant s'équilibrer. Les premières dépenses à être imputées sont nécessairement les charges fixes, car elles ne peuvent aucunement être restreintes. Viennent ensuite les dépenses courantes, qui sont nécessaires mais qui peuvent encore, sous peine parfois de restrictions évidemment, être diminuées. Sont enfin soustraites des ressources les dépenses occasionnelles, dépenses que le consommateur peut faire si et seulement si son budget le lui permet. A noter qu'il ne faut pas oublier de vérifier régulièrement la cohérence entre les prévisions et la situation réelle du budget.

#### **Attention aux moyens de paiement utilisés**

Il existe à notre disposition plusieurs moyens de paiement, mais attention, tous n'ont pas le même impact sur le budget ! En effet, selon le type de dépenses (charges fixes, dépenses courantes ou dépenses occasionnelles), certains moyens de paiement sont inappropriés. Par exemple, les charges fixes et dépenses courantes ne doivent pas être payées via un crédit à la consommation ou avec une carte à débit différé.

**D'ailleurs, Familles de France alerte sur les cartes à débit différé, cartes privatives de grandes enseignes ou carte multi-commerce, car leur fonction « crédit » ou « paiement différé » (par opposition à la fonction « comptant ») est particulièrement dangereuse pour le consommateur. Ce dernier est tenté très facilement de payer de cette manière alors même que les taux de ce crédit sont particulièrement élevés (bien plus qu'un crédit à la consommation) et qu'il puise ainsi dans une « réserve d'argent », qui est très souvent à l'origine d'engrenages desquels il lui est difficile de sortir par la suite.**

# FAMILLES DE FRANCE DE GIRONDE

## AUX COTES DES PERSONNES SURENDETTEES

PAR / Estelle YACOVOU

La fédération départementale Familles de France de Gironde œuvre depuis de nombreuses années en matière de prévention et de traitement des situations de surendettement.

Le service surendettement de cette fédération est constitué de 7 bénévoles et de 3 salariés dont le travail principal consiste à accueillir les familles, faire le point sur leurs situations sociales et budgétaires et les aider à constituer un dossier de surendettement.

### Des chiffres alarmants au niveau départemental

La fédération Familles de France de Gironde note qu'en 2011, il y a eu une augmentation de + 8,5% du nombre de dossiers déposés dans ce département par rapport à 2010.

Le nombre de dossiers déposés fin 2011 à la Banque de France de Gironde s'élève à 4889 dont 698 dossiers déposés par l'association.

Pour sa part, l'association relève une augmentation de + 39% des dossiers déposés par ses soins par rapport à 2010. Cette hausse des chiffres démontre à quel point la situation financière des familles se fragilise d'année en année.

### Typologie des familles rencontrées

L'association a réalisé une typologie des familles rencontrées en 2011 <sup>(\*)</sup> :

- 51 % de femmes célibataires
- 36% d'hommes célibataires
- 13% de couples.

Dans 84% des cas, il s'agit de personnes locataires de leur logement principal contre 2% de propriétaires.

Hommes ou femmes, les personnes surendettées sont à 35% salariées et à 20% au chômage. Concernant les femmes retraitées, celles-ci sont touchées à 15% par le surendettement contre 11% chez les hommes.

### Le microcrédit personnel

Depuis 2010, la fédération Familles de France de Gironde est devenue un acteur du microcrédit personnel. En 2011, l'association a instruit 23 dossiers dont 21 ont été acceptés. Le montant maximum demandé a été de 4000 euros et le minimum de 580 euros avec un échéancier réparti en général sur 36 mois.

La majorité des demandes de microcrédit personnel ont porté sur l'acquisition d'un véhicule afin d'accéder à un emploi mais également sur le financement d'une formation ou d'un déménagement.



### L'accompagnement à la gestion du budget

Un des axes prioritaires de l'association est également d'apporter une aide à la gestion du budget qui se traduit par la mise en place d'un système de classement des documents administratifs, la stabilisation du budget, la mise en place d'un budget prévisionnel...

Le travail effectué par la fédération Familles de France de Gironde est fastidieux mais indispensable pour les familles qui ont grâce à elle, un soutien quotidien et non négligeable.

## +Infos

<sup>(\*)</sup> Enquête typologique réalisée par la Fédération départementale Familles de France de Gironde en 2011 sur un panel de 1767 personnes rencontrées



## QUELS MOYENS POUR APPORTER UNE AIDE AU MOINS MOMENTANÉE ?

PAR / Estelle YACOUVOU

Lorsque nos bénévoles se retrouvent à traiter des situations de surendettement, ils savent qu'il y a urgence pour les personnes concernées. En effet, il faut que ces dernières parviennent à faire face à leurs besoins quotidiens. Les bénévoles les orientent alors vers des organismes, des institutions, et même des entreprises privées afin de solliciter une aide, qu'elle soit durable, momentanée ou simplement ponctuelle. Voici quelques exemples d'aides mises en place, mais cette énumération n'est pas exhaustive.

### **Le rôle des CCAS au niveau communal**

Les Centres communaux d'action sociale (CCAS) sont des structures communales qui animent une action générale de prévention et de développement social dans la commune, en liaison avec les institutions publiques et privées. Les CCAS délivrent accueil, écoute, orientation et aide à toute personne en difficulté. Cette aide peut se traduire entre autres par une aide alimentaire ou une aide financière d'urgence : son ampleur est fonction de la politique sociale de la ville.

Pour citer quelques exemples, le CCAS peut, selon les communes : contribuer au paiement de la cantine scolaire (écoles maternelles et primaires) ; prévoir des colis de Noël ; contribuer au paiement des transports ou à celui des impayés d'énergie et de téléphone ; distribuer des entrées pour la piscine, le cinéma et les spectacles.

### **L'existence de tarifs sociaux**

Il existe des tarifs dits sociaux permettant à des personnes remplissant des critères définis d'accéder à des services indispensables à moindre coût.

Le TPN correspond à une réduction sur les 100 premiers kilowattheures et à une réduction de l'abonnement de l'électricité de 40 à 60%

### **TARIFS SOCIAUX POUR L'ÉLECTRICITÉ ET LE GAZ**

#### **Tarif de première nécessité (TPN) pour l'électricité**

Pour l'électricité, c'est EDF qui est en charge du TPN, qui correspond à une réduction sur les 100 premiers kilowattheures consommés par mois et à une réduction de l'abonnement en électricité qui peut varier de 40 à 60%. Les personnes éligibles sont celles disposant d'un contrat de fourniture d'électricité pour leur domicile et de ressources annuelles leur donnant droit à la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU complémentaire).

#### **Tarif spécial de solidarité gaz (TSS)**

Quant au gaz, c'est le même principe. Les personnes titulaires d'un contrat individuel de fourniture de gaz naturel ou habitant un immeuble chauffé collectivement au gaz naturel dont les ressources sont inférieures au plafond d'attribution de la CMU complémentaire y sont éligibles.

Bénéficier du TSS permet : une réduction forfaitaire annuelle de l'abonnement, la gratuité de la mise en service et de l'enregistrement du contrat, un abattement de 80% sur le coût du déplacement d'un technicien (dans le cadre d'une interruption de fourniture résultant d'un défaut de règlement).

### Quelle procédure pour bénéficier de ces tarifs sociaux ?

Il est nécessaire que le consommateur soit bénéficiaire de la CMU complémentaire. Depuis le 7 mars 2012, la procédure pour bénéficier du TPN et du TSS a été modifiée afin que ces tarifs soient accordés à tous ceux qui répondent aux conditions d'octroi (sauf opposition de leur part), sans qu'ils aient à renseigner un formulaire, comme cela était le cas jusqu'alors. Ce sont désormais les organismes d'assurance maladie qui renseignent directement EDF et/ou GDF.

### Combien de temps peut-on en bénéficier ?

Autant de temps que le consommateur est bénéficiaire de la CMU complémentaire. Les droits au TPN et/ou TSS sont valables 1 an et sont prolongés de 6 mois afin d'éviter à des personnes n'ayant pas fait renouveler leurs droits à la CMU complémentaire d'être pénalisées. Pendant ces 6 mois, elles sont alors informées de la nécessité de faire reconduire leurs droits à la CMU complémentaire.

## TARIFS SOCIAUX POUR LA TÉLÉPHONIE

Les tarifs sociaux existent également pour la téléphonie fixe et récemment pour la téléphonie mobile. C'est désormais le « triple play » (Internet, télévision, téléphonie fixe) qui va voir arriver son tarif social.

### Le tarif social pour la téléphonie fixe

C'est uniquement auprès de France télécom, prestataire du service universel, qu'il est possible de souscrire un abonnement à tarif social. Le tarif social concerne uniquement l'abonnement et non la facturation des communications ou les services annexes. Les personnes éligibles sont les invalides de guerre et celles qui bénéficient du Revenu de solidarité active (RSA) ; de l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) ; de l'Allocation aux adultes handicapés (AAH).



Le tarif de l'abonnement mensuel pour les personnes pouvant bénéficier de ce tarif social s'élève à 6,49 euros par mois au lieu de 16 euros (réduction plus importante pour les invalides de guerre).

L'abonnement à tarif social est attribué pour une durée d'un an renouvelable.

### Pour en bénéficier : attestation auprès de l'organisme social de rattachement

C'est normalement l'organisme social dont le consommateur dépend qui lui envoie une attestation à compléter et à renvoyer (la réduction est alors effective dans un délai d'un à deux mois). Il faut toutefois être vigilant : si le consommateur potentiellement bénéficiaire ne reçoit pas l'attestation, c'est à lui à la demander à son organisme social.

### Le tarif social pour le mobile

Le principe est totalement différent : des opérateurs de téléphonie proposent des offres remplissant des critères définis par l'Etat et ces offres peuvent alors être qualifiées d'« offre à tarif social ». Ces critères sont : la possibilité d'être appelé à tout moment ; 40 minutes de communication ; 40 SMS ; aucun engagement de durée, sans frais d'activation, ni frais de résiliation ; pour un prix maximal de 10 euros. Les bénéficiaires sont, selon l'Etat, au minimum les bénéficiaires du RSA : les opérateurs peuvent prévoir un public de bénéficiaires plus large.

### Le tarif social pour le « triple play » : Internet - Télé - Téléphone fixe

Ces offres sociales reposent sur le même principe que pour la téléphonie mobile : les offres proposées par les fournisseurs d'accès à Internet doivent remplir des critères pour être qualifiées d'« offres à tarif social ». Ces offres doivent donc, selon les critères : inclure un accès illimité à Internet et à la téléphonie fixe pour moins de 23 euros TTC ; être sans engagement de durée, sans caution ni frais d'activation (hors frais éventuels dus à la construction d'une nouvelle ligne téléphonique) et être disponibles au minimum pour les allocataires du RSA.



## LE FICHER POSITIF

# VERRA-T-IL ENFIN LE JOUR ?

## RETOUR SUR UN FICHER QUI FAIT DEBAT...

PAR / Estelle YACOVOU

Le fichier positif, fichier qui recenserait l'ensemble des crédits souscrits par les Français afin d'une part de lutter contre le surendettement et d'autre part d'améliorer l'information des prêteurs sur la solvabilité des emprunteurs, n'existera pas dans l'immédiat malgré sa nécessité.

### Le fichier positif : de nombreuses propositions de loi restées vaines

Lors de la promulgation de la loi Neiertz en 1989, l'idée de créer un fichier recensant l'ensemble des crédits en France fut évoquée. Par la suite de nombreuses propositions de loi instaurant ledit fichier ont été soumises au Parlement : depuis 2003, il y a eu au moins sept sans compter les amendements déposés sur d'autres projets de loi par des parlementaires mais sans que cela ne puisse aboutir.

La loi du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation en son article 49 a créé un Comité chargé de préfigurer la création d'un registre national des crédits aux particuliers qui a rendu son rapport le 2 juillet 2010.

### Les conclusions du rapport du Comité de préfiguration

Le Comité n'était pas chargé de discuter de l'opportunité ou non d'un tel fichier mais plutôt d'en définir les contours et les caractéristiques. Parmi les mesures principales figurent :

- l'octroi d'un identifiant sécurisé dérivé du numéro de Sécurité sociale qui devrait être attribué à chaque personne recensée ;

- les seules données relatives aux crédits consentis par les établissements de crédit et les organismes de microcrédit habilités, à l'exclusion des autres dettes ;
- la restitution des données aux établissements de crédit lors des consultations du registre se ferait sur une base agrégée et non détaillée « ligne de crédit par ligne de crédit »...

### La CNIL réservée

Cependant, en septembre 2011, la Commission nationale informatique et liberté (CNIL) a émis des réserves quant à la création d'un tel fichier. Elle a réitéré ses réserves de principe quant à l'utilisation du NIR (Numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques, plus connu comme « n° INSEE » ou numéro de Sécurité sociale) qui doit, selon elle, être strictement réservée à la sphère sociale. Elle s'inquiète des dérives possibles que cela pourrait engendrer et elle refuse une collecte systématique du NIR au moment de l'ouverture d'un compte bancaire.

La CNIL a rappelé que les travaux qu'elle a menés au sujet des registres des crédits n'ont pas démontré leur efficacité pour lutter contre le surendettement.

### Doit-on espérer la création du fichier positif ?

Suite aux réserves émises par la CNIL, le Gouvernement a clairement mis fin au débat et n'a pas donné suite au rapport du Comité de préfiguration.

Cependant, il est certain que les parlementaires feront à nouveau des propositions de loi plaidant pour la création d'un fichier positif et peut-être que dans quelques années, ce fichier existera enfin pour de bon.

# SURENDETTEMENT ET JEUX : DANGERS MAJEURS

PAR / **Michel BONNET**

Jouer à des jeux d'argent, sur Internet ou dans un casino, dans un point de vente Française des jeux ou PMU, n'est pas un acte anodin. Pourquoi ? Tout simplement parce que notre culture nous transmet un malaise réel quand on gagne, quand on perd, bref, dans tous les cas.

## Une traduction psychologique

Quand on gagne le gain n'est pas lié au travail, donc on a tendance à le gaspiller, à le dépenser vite et sans contrôle. Cet argent nous brûle les doigts comme on dit, comme si on avait honte de l'avoir gagné ! Quand on perd, aussi, parce que l'argent qui vient de s'envoler était lui sacré car gagné avec le travail, sa perte est comme une injure au travail fait...

## Plus de perdants que de gagnants

Compte tenu de ces remarques préliminaires il n'est pas étonnant de voir plus de perdants que de gagnants aux jeux d'argent. Ceux qui gagnent, ne serait-ce qu'un instant, s'empressant trop souvent de rejouer (et perdre) leurs gains ; quant aux autres, ils n'ont que leurs yeux pour pleurer en comptant leurs pertes.

## Des petits emprunts très dangereux

Les plus gros problèmes viennent ensuite. Quand on commence à perdre, état de fait presque inéluctable, le joueur, aveuglé par la situation, imagine se refaire en continuant à jouer, en empruntant rapidement pour faire face à la situation. Ces « petits » emprunts divers finissent par devenir « fleuves » et entraînent généralement une situation grave, voire gravissime. C'est une source possible de surendettement, certains joueurs remboursant durant des années suite à un « incident » de jeu.

## Même les jeunes se font avoir !

Dans certaines situations, celles qui semblent devenir de plus en plus nombreuses, le « surendetté » qui ne reconnaît pas sa situation imagine se refaire en jouant. Il suffirait d'un ticket de loto gagnant pour repartir à zéro ! Généralement, n'ayant pas les moyens de jouer gros au casino, il se met devant son ordi et joue au poker en ligne (cas des plus jeunes) ou s'empresse d'aller chercher un ticket à gratter ou un billet de loto... On peut trouver ainsi des personnes au RSA ou des mamans qui jouent dès le jour de versement tout ou partie de leurs allocations ! Le surendettement ne disparaît pas, il s'aggrave !

Par approches successives et entretiens d'accompagnement, on peut analyser et trouver des traces de jeux d'argent dans plus d'un surendettement sur quatre ! N'est-ce pas suffisant pour affirmer que la libéralisation des jeux d'argent sur Internet, malgré une réglementation que certains trouvent trop restrictive, présente un réel danger de santé publique ?



## Attention aux jeux sur Internet

Avant l'ouverture des jeux en ligne, les principales causes d'ouverture de dossier de surendettement étaient les accidents de vie et l'excès de crédits à la consommation. Maintenant on voit les mêmes dossiers avec aggravement dû aux jeux d'argent et de nouveaux dossiers liés à des joueurs compulsifs qui jouent de chez eux, sur ordinateur. Le fait de n'avoir pas à se cacher car on joue chez soi entraîne des nouveaux joueurs, y compris dans les publics aux moyens les plus modestes.

Familles de France rappelle à cette occasion avoir émis les plus grandes réserves sur cette ouverture des jeux en ligne et participe depuis à l'écoute et l'accompagnement des familles de joueurs. Mais plutôt que de guérir, réparer et accompagner, il faudrait mettre plus d'énergie à prévenir le mal...

**NUMERO VERT GRATUIT : 0 800 00 65 18**