

Demain  
« Un jour ce sera fini, et mon fils ne devra pas éponger mes dettes »

**QUELQUE 400.000 MÉNAGES** seraient surendettés en Belgique. Une famille sur dix. Comment peut-on en arriver là ? Olivier Bailly a voulu le savoir. Il a foncé dans l'arène, a demandé crédit sur crédit, carte sur carte. Et bingo, il a quasiment pu les collectionner. Un reportage en deux épisodes.

En Belgique, les organismes qui octroient des crédits à des particuliers sont tenus par un « devoir de conseil ». Le législateur belge a estimé que le consommateur était la partie plus faible du marché tandis que le prêteur est un professionnel du crédit. Ce dernier doit donc informer le client potentiel, le mener vers le produit financier adapté à sa demande. Le prêteur doit aussi refuser le prêt s'il juge le client incapable de rembourser. Dans la pratique, ce « devoir de conseil » a une saveur particulière auprès des derniers venus dans le monde du prêt : les supermarchés. On va en juger.

Journaliste indépendant, mes revenus nets se montent selon ma comptable à 1.431 euros par mois. Ma situation : deux prêts hypothécaires (630€), un prêt voiture (170 euros, début février 2011). Pour charger un peu plus la barque avant mes démarches auprès des magasins, j'ai obtenu à la mi-mars un prêt « divers » de 10.000 euros (295 euros/mois), ainsi qu'une ouverture de crédit de 4.000 euros auprès de la banque ING. Je rembourse donc 1.095 euros par mois, certes avec l'aide de mon épouse. Cependant, lors des demandes décrites ci-dessous, j'ai précisé que je ne souhaitais pas qu'elle soit impliquée dans les prêts. Aucun prêteur ne m'a demandé sous quel régime nous étions mariés.

## Fnac

25 mars 2011. En haut des escalators se dresse la Fnac, déposée sur le faite du centre commercial de City 2 telle la cerise sur le gâteau. À la gauche des escaliers, entre les caisses et la vente de tickets concerts, deux bureaux attendent les clients. Le préposé m'explique la carte Adhérent et, à ma demande, la carte Visa. Je soumetts mon extrait de rôle au jeune employé de la Fnac qui encode le montant brut de mon salaire. « Je vais demander 500€, on verra bien ce qu'il (NDLR: l'ordinateur) dit ».

Le logiciel digère les informations. La sentence tombe. Top chrono. 16 minutes pour obtenir 3.000 euros. Je signe les documents, comprennent une domiciliation et cession de salaire, ce qui m'est expliqué. Une des clauses stipule que si je ne coche pas une case, j'opte pour « les services complémentaires » qui vont avec la carte. Et merde... je ne l'ai pas vue au moment de signer le contrat.

Je reçois à la fin de l'entretien un document portant le titre d'« Informations européennes normalisées en matière de crédit à la consommation (Secci) ». Cela ressemble à un résumé du prêt que je viens de contracter.

## Carrefour

Une semaine plus tard (2 avril). Le bureau lové dans un renforcement de l'hypermarché Carrefour est devancé par deux présentoirs vantant les mérites de la carte Visa. « Payez tous vos achats maintenant ou... après ! », « Gagner 5 euros n'a jamais été aussi simple ! », « Les avantages de votre carte Visa de Carrefour ! ».

Une dame, la jeune cinquantaine, accueille le chaland. Elle vante les multiples avantages de la carte Gold, comme l'assurance annulation voyage ou le chèque de réduction de 10 % à valoir sur un achat. Pas besoin de mon extrait de rôle, mes cartes d'identité et de banque feront l'affaire. « Vous répondez à mes questions et on verra s'il faut fournir d'autres documents. » Je demande pour quel montant je poste. « Cela varie de 500 à 5.000 euros. » Verdict : Carrefour m'octroie une ouverture de crédit de 3.500 euros.

# Un « devoir de conseil » du prêteur, obligatoire mais bâclé

En ce qui concerne les montants qui m'ont été prêtés, avec un salaire déclaré de moins de 1.500 euros, j'ai donc pu obtenir en trois mois une somme de 25.750 euros (prêts ING compris) alors que j'ai deux prêts hypothécaires et un prêt voiture.

En utilisant l'essentiel de ces crédits, je serai redevable d'un remboursement avoisinant les 800 euros mensuels au minimum. De plus, je n'ai pas tiré sur toutes les ficelles

du crédit. Dans l'absolu, des ventes à tempérament auraient permis d'augmenter mon endettement. Et les ventes par correspondance m'auraient permis d'acheter vêtements, meubles, matériel de jardin, déco, etc.

De tels crédits se justifient-ils par le fait que le salaire de mon épouse était pris en compte ?

Le calcul des prêteurs serait audacieux. Si ces crédits « sont nécessaires aux besoins du ménage ou à

l'éducation des enfants », le consentement de ma moitié n'est pas nécessaire. Mais si ces dettes « entraînent des charges excessives, eu égard aux ressources du ménage », elle peut les contester.

Grands seigneurs, Cora, Fnac, Kréfel, Carrefour et Citibank ont jugé qu'ils me remettaient une carte indispensable à l'éducation de mes enfants et que l'accord de mon épouse n'était donc pas nécessaire. Pourtant si demain elle dénonce

à la consommation. » Elle m'explique qu'ils sont plus dangereux. « Vous savez, ce ne sont pas des crédits pour des choses fondamentales. Et des gens se surendettent avec ces crédits. » Prévenante, elle m'invite à retenter ma chance dans six mois.

## Kréfel

Dans la foulée de Makro et afin de compenser ma déception par un acte impulsif, je me rends dans un magasin Kréfel pour acheter un GSM, une machine à café et un téléphone fixe. Je me renseigne sur la carte Kréfel. On prépare la demande au comptoir du magasin. Aucun document n'est à fournir. La vendeuse encode les données. C'est bon. Pour 1.250 euros.

Je signe des documents. La cession de salaire.

« C'est quoi ?

« C'est pour le crédit. »

La domiciliation.

« C'est quoi ?

« C'est pour le crédit. »

Elle n'est pas simple la vie chez Kréfel ?

Je signe un troisième papier. La vendeuse le reprend et y coche trois cases : « Quand vous ne prenez pas de services supplémentaires, il faut le signaler en cochant. » Je demande une copie de ce contrat. Pour la première fois, on me la refuse parce que « ça (NDLR: les informations Secci), ça résume votre contrat ».

Le lendemain, je réclame une copie des documents signés. Les croix apposées pour ne pas prendre de services supplémentaires sont en fait des demandes de contrat d'assurance facultative. Mon interlocutrice explique sa méprise par un changement de contrat type.

## Citibank

Le hasard fait parfois bien les choses. Samedi 30 avril, je débarque au Brico du complexe commercial Basilix pour acheter quelques planches et quelques tiroirs. Une fois les portes vitrées franchies, un monsieur en costume-cravate posté derrière un stand Citibank me hèle. Le garçon, Alain, me déballe les atouts de la carte de crédit. Tout y passe. Même la possibilité d'être prévenu par SMS après une dépense élevée, « comme ça vous pouvez arrêter madame et lui dire de rendre cette robe ». Ahahaha. La tchatte de vente est bien en place. Il présente avant signature les informations Secci.

Alain connaît le crédit à la consommation, le promet certes, mais donne également des informations précises au consommateur. Il me remet une enveloppe mentionnant au verso « merci de nous envoyer dans les dix jours (souligné) une photocopie de votre dernière fiche de salaire, sur laquelle vous avez indiqué la mention "STAND", au moyen de cette enveloppe pré-affranchie. » Mais je ne dois pas le faire », m'explique Alain. Si nécessaire, Citibank me contactera pour des informations

complémentaires. « Ça arrive une fois sur cent, ne vous inquiétez pas. » La demande d'ouverture de crédit est de 3.000 euros. Un porte-cartes de visite m'est remis en guise de bienvenue dans la grande famille de Citibank. Par contre, je ne reçois pas de copie du contrat que j'ai signé. Un peu plus de trois semaines plus tard, je reçois la confirmation via un courrier de Citibank. Ma demande est acceptée. Alors que j'ai signalé mes prêts professionnels, le document mentionne dans la colonne : « autres crédits : 0 ».

## Media Markt

13 mai. Dans la file d'attente des crédits, deux types discutent. L'un achète un notebook à 650 euros mais son pote le sermonne. Il faut acheter cash ou ne pas acheter. Quand arrive mon tour, l'employée m'explique que je dois choisir en premier lieu mon appareil à acheter et ensuite passer chez elle. Elle m'évoque un paiement de 15 % du produit, soit une vente à tempérament, mais me dit qu'ensuite, le crédit est ouvert pour d'autres achats. Ce n'est pas clair. Ce qui est certain, c'est qu'il faut un revenu minimum de 985 euros pour obtenir un prêt, qu'un minimum de 300 euros d'achats est demandé, que je dois venir avec ma fiche de paie. Et pas la peine de tricher ou de mentir, me prévient-elle. « Ils le voient si vous êtes sur liste rouge. À la Banque nationale, ils savent tout voir. »

## Cofidis

Fatigué de me déplacer, je demande par internet à la société Cofidis le 20 mai une ouverture de crédit de 2.000 euros. À peine le mail envoyé, une réponse : ma demande sera traitée dans les plus brefs délais. Six minutes plus tard, Cofidis me réécrit pour me dire que je trouverai ci-joint, « conformément à la réforme de la loi du 12 juin 1991 sur le crédit à la consommation », le formulaire européen normalisé relatif à ma demande de crédit (le Secci). Il n'y a pas de pièce jointe. Je le signale illico. Huit minutes plus tard, Cofidis me confirme l'acceptation de ma demande d'ouverture de crédit pour 1.250 euros.

Quatre jours plus tard, je reçois le courrier à renvoyer avec photocopie de carte d'identité et d'extrait de rôle. Cofidis me relance plusieurs fois par mail et par courrier. Je m'exécute. Dix jours plus tard, Cofidis change d'avis et refuse l'octroi du crédit, sans justification. Je demande des explications. Moins regardante lorsqu'il s'agit de fournir les Secci, Cofidis se drape dans la déontologie, ne pouvant « enfreindre les règles de confidentialité (de mon propre dossier donc), indispensables dans tout établissement financier ».

J'arrête les frais. Je pourrais encore solliciter des prêts en achetant des produits à crédit, mais je ne compte pas me ruiner pour un reportage. ■

OLIVIER BAILLY

Reportage réalisé grâce au soutien du Fonds pour le journalisme.



OLIVIER BAILLY a collectionné les cartes de crédit au cours de son voyage au pays des crédits soldés. © PIERRE-YVES THIENPONT.

ment sans que le vendeur sache de quoi il s'agit.

Pour la plupart, le rôle de conseil se limite à envoyer, et parfois à manipuler, vos informations à la société de prêt qui les passe au crible, consulte la Centrale des crédits aux particuliers (une obligation légale) et remet enfin un avis pour un prêt maximal.

Par ailleurs, remettre les informations Secci après signature du contrat est exactement... le contraire de ce que voulait le législateur euro-

péen. Depuis fin 2010 en Belgique, ce formulaire standardisé mentionne le taux du crédit, les conditions particulières, les éventuels frais fixes, etc. Le Secci est structuré de manière à permettre au consommateur de comparer facilement les offres. Avant la signature du prêt si possible. ■

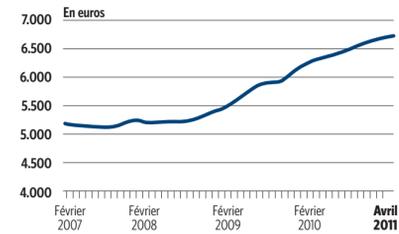
OL. B.

(1) Le questionnaire de Carrefour est un détournement de la volonté du législateur belge. Certes, le prêteur doit vérifier que le

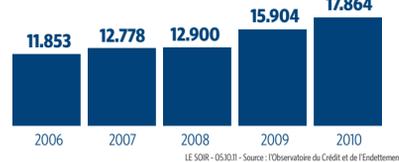
consommateur a bien conscience qu'il prend une carte Visa, mais ce contrôle doit se faire avant signature et personne n'a demandé à Carrefour de « me récompenser pour l'utilisation de mon moyen de paiement » ! L'obligation légale est ici transformée en support promotionnel. (2) Il ne s'agit pas de pointer des sociétés en particulier (une succession de demandes de prêt dans un ordre différent aurait donné un résultat différent) mais plutôt d'identifier des pratiques et des manquements systématiques.

## Une famille belge sur dix surendettée

ARRIÉRÉ MOYEN PAR EMPRUNTEUR DÉFAILLANT



NOMBRE DE NOUVEAUX AVIS DE RÉGLEMENT COLLECTIF DE DETTES



LE SCOR - OS/0211 - Source : l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Le mois de septembre dernier, 1.359 personnes ont rejoint les 93.199 ménages qui vivent aujourd'hui un règlement collectif de dettes (RCD), dernière bouée avant un naufrage financier définitif. Le nombre de ces vies en faillite ne cesse d'augmenter. 11.853 nouveaux cas en 2006, 17.864 en 2010. Soit une augmentation de près de 50 % en 4 ans. Et 2011 confirme le chiffre de 2010 avec 13.420 nouveaux dossiers pour les neuf premiers mois.

Mais ces données ne concernent que les règlements collectifs de dette. Or, tous les surendettés ne se trouvent pas dans cette procédure judiciaire. Loin de là. Le centre de référence Gils (Groupement d'initiative pour la lutte contre le surendettement) estime que 400.000 ménages en Belgique en feraient l'amière expérience. Une famille sur dix.

La Centrale des crédits aux particuliers (CCP), qui enregistre les prêts de tous les Belges, fournit d'autres chiffres interpellants. Fin 2010 et sans compter les factures de vie (téléphone, soins de santé, etc.), 365.374 emprunteurs étaient en défaut de paiement, soit un habitant de Belgique sur 30, pour un montant total d'arriérés se chiffant à 2,42 milliards d'euros. L'emprunteur défaillant est plus wallon et bruxellois que flamand. Et il est même plus carolo que wallon ! Un emprunteur sur sept de Charleroi (13,09 %) ne rembourse pas son prêt à temps.

Les dettes liées à des prêts ou crédits défaillants se retrouvent dans 67,9 % des règlements collectifs admis et à 70,4 % dans les dossiers traités par les services de médiation de dettes en Wallonie. En dix ans, le marché des ouvertures de crédits et prêts à tempérament a connu une progression de 65 %. Aujourd'hui, vous pouvez acheter vos vêtements, vacances et biens alimentaires à crédit. Les cartes de crédit sont banalisées. Pendant les soldes 2010, plus d'un acheteur sur quatre a eu recours aux crédits à la consommation ; il n'y en avait qu'un sur dix en 2006. ■

### 6.620 euros d'arriéré

En moyenne, chaque emprunteur défaillant a un arriéré de 6.620 euros. Ce montant a sérieusement augmenté depuis 2008. L'Observatoire du crédit et de l'endettement y voit un très mauvais présage. « L'évolution très rapide de l'arriéré nous amène à penser que les défauts de paiement relèvent de situations qui, dans l'ensemble, deviennent de plus en plus difficiles à gérer par les emprunteurs. Nous pouvons craindre qu'au cours des deux dernières années, des défauts de paiement "ponctuels" se soient transformés en difficultés financières à caractère plus "structurel". » Ces

Ces vies en faillite : le surendettement des ménages en Belgique OLIVIER BAILLY La Renaissance du Livre 190 p., 14 euros En librairie ce 7 octobre.

### LEXIQUE

#### Règlement collectif de dette

C'est une procédure judiciaire qui a pour but de rétablir la situation financière du débiteur en lui garantissant une vie conforme à la dignité humaine. Lorsque quel qu'un est en règlement collectif de dettes, cela signifie qu'il s'est retrouvé dans l'incapacité structurelle de faire face à son endettement. Le RCD constitue souvent la dernière tentative de s'en sortir par le haut.

#### TAE (taux annuel effectif global)

Obligation légale, ce taux globalise toutes les charges et tous les frais du crédit. Il permet au consommateur de comparer rapidement les offres de crédit.

#### Centrale de crédits aux particuliers

La CCP, basée à la Banque nationale, contient le signalement de tous les prêts personnels en cours en Belgique. Aussi bien les prêts remboursés à temps que les prêts défaillants.

#### L'ouverture de crédit

C'est le prêt vendu parce que « ca peut toujours servir » et quand il sert, c'est mauvais signe. Réserve financière souvent pour une durée indéterminée, des intérêts variant entre 10 (sans carte) et 13 % (avec carte) pour des sommes allant de 1.250 à 5.000 euros. L'ouverture de crédit permet souvent un remboursement simultané par mois, couvrant même les intérêts. Si vous n'y prenez garde, vous vous retrouvez avec des sommes considérables à rembourser par rapport à l'emprunt initial. Mieux (ou pire, c'est selon), les intérêts du mois précédent intègrent le capital et génèrent eux-mêmes des intérêts. Effet boule de neige garanti, été comme hiver. En 2010, 3,8 millions d'ouvertures de crédits étaient en cours de contrat en Belgique. 238.428 sont défaillants.

#### Le prêt à tempérament

L'argent est à disposition, soit dans un but précis (voiture, rénovation), soit pour une raison « personnelle ». Dans ce cas, l'argent est versé sur votre compte et vous devez rembourser par versements mensuels sur une durée déterminée. Des taux élevés (14 % mais 11,5 % au-dessus de 5.000 euros), mais un remboursement fixe et une durée limitée. En 2010, la Belgique recense 1,5 million de prêts à tempérament, dont 189.304 sont défaillants.

#### La vente à tempérament

Vous achetez un bien ou un service. Votre emprunt se limite à la somme nécessaire, vous versez un acompte de 15 % minimum du montant de votre achat et vous remboursez le reste par des versements mensuels. En 2010, 384.381 ventes de ce type en Belgique sont en cours, dont 55.750 ne sont pas payées en temps et heure.