ACTES DU COLLOQUE 2023

Observatoire du Crédit et de l'Endettement

# Crédit à la consommation responsable : objectif atteint ?

Cliquez sur ce lien pour consulter le programme du colloque

Cette publication est l'œuvre et la propriété de l'ASBL Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Date de la 1ère publication : novembre 2023. Date de la dernière mise à jour : novembre 2023.
Aucune partie de cette publication ne peut être dupliquée ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm ou de quelque autre manière que ce soit sans autorisation préalable de l'éditeur.

COLLOQUE DE L'OBSERVATOIRE DU CREDIT ET DE L'ENDETTEMENT
(28 SEPTEMBRE 2023, BRUXELLES)

Avec la collaboration de

**Min Berghmans**
Juriste, SAM Steunpunt Mens en Samenleving asbl

**Leen De Cort**
Secrétaire générale, AB-REOC

**Bertel De Groote**
Professeur de droit, Université de Gand

**Patrick Delcambre**
Human Ressources and Legal Director, Cofidis

**Vincent Delforge**
Juge de paix, 2ème canton de Charleroi

**Jean-Philippe Ducart**
Manager Public Affairs & Media Relation, Testachats

**Anne Fily**
Senior Research Coordinator, Réseau Financité

**Christophe Legrand**
Conseiller Microcrédit aux Particuliers, Crédal

**Vincent Magnée**
Directeur, Banque nationale de Belgique
Président, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**Kathleen Sors**
Inspecteur Cellule financière, SPF Économie

**Ivo Van Bulck**
Secrétaire général, Union Professionnelle du Crédit

**Johan Vannerom**
Docteur en droit, avocat et professeur assistant à l'Université Erasmus de Rotterdam

**Jan Verplaetse**
Philosophe, Faculté de Droit et de Criminologie, Université de Gand

## TABLE DES MATIERES

**Présentation de la journée et de ses objectifs** 6

Vincent Magnée
Directeur de la Banque nationale de Belgique et président de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**THEME 1 - LE CRÉDIT RESPONSABLE** 9

**Qu'est-ce qu'un crédit responsable ?** 10

Jan Verplaetse
Philosophe, Faculté de Droit et de Criminologie, Université de Gand

**THEME 2 - LE MARCHÉ DU CRÉDIT À LA CONSOMMATION** 13

**Comment évolue le marché du crédit à la consommation en Belgique ?** 14

Elisa Dehon
économiste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Ivo Van Bulck
Secrétaire général, Union Professionnelle du Crédit

Leen De Cort
Secrétaire générale, AB-REOC

**THEME 3 - LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION RESPONSABLE : FOCUS SUR LA LÉGISLATION ET LE CONTENTIEUX** 23

**Crédit à la consommation responsable à travers la législation belge** 24

Johan Vannerom
Docteur en droit, avocat et professeur assistant à l'Université Erasmus de Rotterdam

**Contentieux en crédit à la consommation : paroles à la Justice de paix et au SPF Économie** 26

Vincent Delforge
Juge de paix, 2ème canton de Charleroi

Kathleen Sors
Inspecteur Cellule financière, SPF Économie

**Plan de paiement, regroupement de crédit, facilités de paiement, médiation de dettes... Quelles solutions pour le consommateur en difficulté ou défaillant ? Quelles conséquences pour le prêteur ?** 29

Virginie Sautier
Juriste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Patrick Delcambre
Human Ressources and Legal Director, Cofidis

Jean-Philippe Ducart
Manager Public Affairs & Media Relation, Testachats

Min Berghmans
Juriste, SAM Steunpunt Mens en Samenleving asbl

**THEME 4 - LE CRÉDIT RESPONSABLE CONDUIT-IL À EXCLURE CERTAINS CONSOMMATEURS ?** 39

Elisa Dehon
Economiste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

Anne Fily
Senior Research Coordinator, Réseau Financité

Christophe Legrand
Conseiller Microcrédit aux Particuliers, Crédal

**Conclusion** 47

Caroline Jeanmart
Directrice, Observatoire du Crédit et de l'Endettement

## Présentation de la journée et de ses objectifs

*Vincent MAGNÉE*
*Directeur de la Banque Nationale de Belgique et Président de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

Mesdames, Messieurs,

Bienvenue à toutes et à tous.

*[Informations pratiques sur le déroulement de la journée]*

C'est un plaisir pour moi, en tant que directeur de la Banque nationale de Belgique et président de l'Observatoire, de vous accueillir, encore une fois dans cet auditorium de la Banque nationale de Belgique, pour le 30ème colloque de l'OCE.

L'an prochain, nous aurons le plaisir de souffler ensemble les 30 bougies de notre asbl.

Notre colloque est consacré, cette année, au crédit à la consommation.

Pourquoi ce choix ?

En 1er lieu, le crédit est une matière qui est au cœur des préoccupations de l'OCE.
En 2ème lieu, cette matière au cœur de l'actualité :

- La réforme de la directive européenne sur le crédit à la consommation a été votée au parlement européen le 12 septembre 2023 et devra ensuite être transposée dans le droit belge.
- Les pouvoirs publics et la presse ont un intérêt marqué ces derniers mois pour des produits qui semblent être du crédit à la consommation mais qui n'en sont pas (BNPL) ;
- Depuis plusieurs années, une tendance se renforce : la diminution des statistiques des défauts en matière de crédit à la consommation et du montant des arriérés malgré les différentes crises successives.

Nous ne voulions pas aborder cette thématique de manière « classique », mais en prenant comme fil rouge le label « responsable » qui traverse presque tous les secteurs de la consommation et de l'économie.

Sur base de cette question de la responsabilité, il s'agira aujourd'hui de poser des constats, d'éclairer des problématiques, mais aussi et surtout de proposer des pistes d'évolution et de formuler des recommandations. Car notre volonté est d'orienter ce colloque vers l'avenir, tout en soulignant les tendances émergentes.

Pour ce faire, nous recourrons aussi bien aux exposés *ex cathedra* de spécialistes, à des panels, qu'à des échanges avec la salle. Plusieurs moments de débats ponctueront donc la journée et je vous invite chaleureusement à y prendre part.

Cette question du crédit à la consommation est très souvent traitée de manière cloisonnée, en fonction des disciplines. L'ADN de l'Observatoire est de proposer des réflexions transversales, objectives et multidisciplinaires. Le programme a été pensé pour que différentes disciplines qui n'ont pas toujours l'habitude de dialoguer échangent : la philosophie, l'économie, le droit, le travail social, la sociologie. Nous ne voulions oublier aucune partie prenante.

Cette multiplicité d'éclairages sur une matière impliquant de nombreux acteurs différents ne peut que contribuer à la meilleure compréhension des rôles de chacun et de leurs interactions. En effet, les conceptions du crédit à la consommation sont fortement tributaires de la formation de chaque acteur. Ces différents acteurs ont parfois peu l'habitude de dialoguer les uns avec les autres. Un colloque comme celui-ci constitue une occasion d'ouvrir les perspectives, afin d'améliorer la compréhension globale du fonctionnement du système et de favoriser une approche pluridisciplinaire du crédit à la consommation. Il mettra en lumière les interactions entre créanciers, recouvreurs, magistrats, avocats, juristes, travailleurs sociaux, psychologues.

Pour aborder les nombreux enjeux qui entourent aujourd'hui le crédit à la consommation, qu'ils soient économiques, politiques ou sociétaux, nous articulerons ce colloque en quatre sessions.

La première session nous permettra de réfléchir ensemble à une vision macro de la responsabilité. Le regard philosophique proposé nous sortira certainement de notre zone de confort et permettra de bousculer nos certitudes.

La seconde session abordera le marché du crédit à la consommation. Elle interrogera les produits, les acteurs et le marché en invitant notamment un représentant des prêteurs et un représentant des consommateurs à apporter leur éclairage. L'Observatoire dressera quant à lui un panorama de ce marché, à travers l'analyse et l'interprétation de données chiffrées sur les 10 dernières années.

La troisième session traitera de l'évolution de la législation vers un crédit "plus responsable" et des solutions pour le prêteur/consommateur en cas de défaut de paiement. Avocat, économiste, inspection économique, juge de paix, prêteur, association de consommateurs, représentant des médiateurs de dettes y prendront la parole pour décrire leur réalité et proposer des pistes d'amélioration.

Enfin le 4ème thème de la journée portera sur la conséquence d'un crédit responsable: l'exclusion de certains consommateurs de l'accès au crédit. L'Observatoire proposera une analyse de cette thématique en Belgique. Les regards de la recherche et de la pratique seront ensuite croisés pour entamer une réflexion à ce sujet.

Il sera alors temps de conclure nos travaux, qui seront suivis par un cocktail auquel vous êtes cordialement conviés.

* * *

Je profite de ce mot d'introduction pour déjà adresser ici tous mes remerciements aux participants à ce colloque, et plus particulièrement aux oratrices et orateurs, qui nous feront bénéficier de leurs multiples éclairages sur les différents aspects du thème qui nous réunit aujourd'hui, ainsi qu'à toute l'équipe de l'Observatoire, qui n'a pas ménagé ses efforts pour la préparation de ce colloque.

* * *

Il est temps de donner la parole à l'orateur de la première partie de ce colloque.

Nous avons l'honneur d'accueillir Bertel De Groote comme modérateur de ce colloque.

Bertel De Groote est professeur à la Faculté d'économie et de commerce de l'Université de Gand. Il y donne des cours de droit. Il s'intéresse depuis longtemps au surendettement et plus particulièrement au cadre juridique de ces procédures de traitement. Il est membre du conseil d'administration de l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement. Il s'intéresse également de près au droit de l'éducation et à l'assurance qualité dans l'enseignement supérieur.

Voilà qui en fait le modérateur idéal pour nos travaux de ce jour et je l'en remercie chaleureusement.

# THEME 1

## Le crédit responsable

*Jan VERPLAETSE*
*Philosophe, Faculté de Droit et de Criminologie, Université de Gand*

Lien vers la présentation Powerpoint

## La dette morale du débiteur

Jan Verplaetse, chargé de cours principal en philosophie morale, Faculté de droit et de criminologie, université de Gand. Auteur, entre autres, de *Het morele instinct* (2008), *Het morele brein* (2009) et de *Zonder vrije wil* (2011).

Sous l'angle de l'éthique, notre approche sociale de la question des dettes problématiques oscille entre *deux injustices* qu'il est préférable d'éviter. Une première injustice se révèle dès lors que l'on considère que les débiteurs ont l'obligation morale de rembourser leurs dettes alors qu'ils sont dans l'incapacité de le faire. Affirmer qu'ils demeurent moralement redevables de leurs dettes croissantes se heurte au principe de « devoir implique pouvoir ». On ne peut demander l'impossible aux gens, y compris aux débiteurs. Une seconde injustice se manifeste lorsque les débiteurs tirent profit de l'insolvabilité pour ne pas avoir à rembourser des dettes contractées. Nous condamnons les gens qui ne réfléchissent pas aux conséquences de leurs promesses ou qui même font activement en sorte de ne pas être en mesure de les tenir. Nous ne souhaitons pas que des gens abusent de notre compassion. Le fait de « ne pas devoir parce qu'on ne peut pas » ne peut être une excuse. Là où la première justification sous-tend un appel à l'indulgence et à la compassion, la seconde légitimise plutôt un appel à une sévérité et une vigilance raisonnables à l'égard de l'abus.

On a pu observer récemment une tendance prudente à la diminution de l'importance accordée à la seconde injustice au bénéfice de la première. Cette tendance s'affirme en parallèle avec une évolution du droit pénal. Qu'il s'agisse d'affaires pénales ou de dossiers d'endettement, on constate dans les deux domaines une évolution d'un *modèle rétributif* vers un *modèle de la réparation*. Le modèle rétributif se caractérise par le fait qu'il repose sur le libre choix et l'action rationnelle d'un contrevenant à la règle qui, par le biais d'une peine ou de frais de remboursement élevés, se voit infliger la

contrepartie qu'il mérite pour le délit commis ou les dettes contractées. On dissuade les contrevenants potentiels par la perspective de lourdes peines ou de dommages-intérêts élevés. Le rétablissement de la relation brisée entre l'auteur et la victime, ou le débiteur et le créancier, n'est pas envisagé. Le conflit est sous-traité à un acteur puissant qui se méfie de la partie adverse, traque les abus et gagne de l'argent au travers de ce modèle commercial lucratif. La seconde injustice justifie ce modèle, bien que l'on puisse se demander si ce modèle ne crée pas lui-même de nouvelles injustices.

Dans le modèle de la réparation, on renonce à cette méfiance et on prête davantage attention aux raisons sous-jacentes du comportement problématique. Le délinquant ou le débiteur n'est plus un *homo economicus* calculateur, mais bien une personne vulnérable qui a joué de malchance. S'endetter n'est pas un moyen d'acquérir des biens de luxe gratuitement par la ruse mais un *dernier recours* pour se procurer des biens de base. Dans ce modèle, la maîtrise du conflit doit revenir aux parties, sous la supervision d'un médiateur en réparation en dettes, qui s'efforce de parvenir à un accord satisfaisant pour les deux parties. Le pouvoir des tiers est restreint. Ce modèle semble plutôt s'inspirer de la première injustice. On prête attention aux causes particulières de la dette problématique et l'on cherche à éviter que le débiteur ne s'enfonce davantage encore dans la misère. Le but est d'arrêter une spirale négative.

Le modèle de la réparation est assurément un pas dans la bonne direction. Mais il n'échappe pas totalement aux écueils de la première injustice. Même si l'on fait montre d'une plus grande compréhension à l'égard de la situation des débiteurs, ceux-ci continuent d'avoir l'obligation morale et juridique de rembourser les dettes contractées, même s'ils ne sont pas en mesure de le faire. *Ils doivent assumer leur responsabilité*. S'ils ne le font pas, ils sont toujours moralement fautifs et la défaillance leur est imputable. Or, des recherches récentes ont montré abondamment à quel point certaines dettes sont inévitables et à quel point il est difficile de rembourser les dettes contractées. Si vous mettez une personne lambda dans la même situation socioéconomique, elle contractera elle aussi des dettes problématiques ! Les débiteurs ne choisissent pas de s'endetter et de cesser de rembourser. De quelle *responsabilité* parle-t-on alors dans ce modèle ?

Si ces constats sont corrects, le principe de « devoir implique pouvoir » implique lui-même que les débiteurs n'ont pas l'obligation morale de rembourser (intégralement) leurs dettes. Ils ne sont pas moralement coupables d'avoir manqué à une obligation qui ne peut en être une. Les moyens les plus divers permettant d'assainir leur situation financière sont par conséquent défendables. On peut penser, à cet égard, à la remise de certaines dettes, mais aussi à l'abandon de la clause pénale.

Mais quid alors de cette seconde injustice ? Qu'en est-il alors de l'abus, revers de la médaille de cette clémence ? Le pendule ne penche-t-il pas en direction de la compassion ? Les gens qui sont en mesure de rembourser leurs dettes ont bien évidemment l'obligation morale de le faire. Un débiteur qui veut mais ne peut pas n'est

pas la même personne qu'un débiteur qui peut mais ne veut pas. Les deux cas doivent être distingués. L'un a droit à l'indulgence, l'autre mérite la vigilance. La problématique de l'endettement étant essentiellement un problème de pauvreté et donc pas un problème de motivation défaillante, de mauvais choix ou de calcul malicieux, cette seconde injustice doit moins nous préoccuper. Si les gens contractent des dettes problématiques, ils le font pour survivre dans une société qui porte un regard réprobateur sur celles et ceux qui vivent dans la pauvreté. L'illusion de leur prétendue culpabilité morale leur impose une double peine. Au-delà de l'étranglement financier, il y a le rejet et le mépris sociaux. Toute politique en matière d'endettement doit respecter le principe de William Blackstone. Si ce principe est surtout connu dans les affaires pénales, il s'applique également aux dossiers d'endettement : il est toujours préférable de ne pas inquiéter un débiteur coupable que de condamner un débiteur innocent.

# THEME 2

## Le marché du crédit à la consommation

## Comment évolue le marché du crédit à la consommation en Belgique ?

*Elisa DEHON*
*Economiste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

Lien vers la présentation Powerpoint

Dans cette présentation, nous allons passer en revue comment le marché du crédit à la consommation a évolué au cours des dix dernières année. Avant d'entrer dans les analyses, nous devons définir plusieurs termes, jugés peut-être triviaux par certains mais essentiels pour comprendre tout ce qui suit. Il s'agit des définitions utilisées dans les bases de données disponibles et elles peuvent différer des termes utilisés dans une pratique d'un prêteur.

- Crédit à la consommation = tout crédit servant à financer autre chose qu'un bien immobilier.
- Prêt à tempérament = type de crédit à la consommation, prêt à durée déterminée avec un remboursement mensuel fixe, peut être utilisé à n'importe quelle fin, le bénéficiaire ne doit pas nécessairement justifier la destination de la somme avancée.
- Vente à tempérament = type de crédit à la consommation lié à l'achat d'un bien ou d'un service spécifique dont le prix est payé en plusieurs mensualités fixes.
- Opération à tempérament = Prêt à tempérament + Vente à tempérament.
- Ouverture de crédit = type de crédit à la consommation, une réserve d'argent qui peut être utilisée, selon les besoins de l'emprunteur, à rembourser dans un délai fixé dans le contrat.
- Facilité de paiement = n'est pas un crédit à la consommation. Moyen de paiement sans taux d'intérêt, dont le remboursement ne dépasse pas deux mois et dont les frais sont inférieurs à 5,67€ par mois (indexé annuellement).

- Prêteur = Fournisseur de crédit à la consommation, examine la solvabilité du client.
- Intermédiaire = Fait le lien entre prêteur et emprunteur.
- Etablissement de crédit = Banque octroyant des crédits à la consommation.
- Autres société de crédit = Autre prêteur que des banques (ex : uniquement présent en ligne).

L'une des principales évolutions du marché du crédit à la consommation sur dix ans est la baisse du nombre de prêteurs. Cette diminution est présente pour les trois types de crédits à la consommation (prêt à tempérament, ouverture de crédit et vente à tempérament). Deux hypothèses pourraient expliquer cette tendance. Depuis la crise de 2008, on constate une baisse du nombre d'établissements de crédit en Belgique qui peut s'expliquer par des coûts plus important pour le secteur bancaire et des législations plus restrictives. De plus, à partir de novembre 2015, il y a eu de nouvelles contraintes d'agrément pour l'accès à la profession d'intermédiaire de crédit à la consommation. Suite à ces nouvelles modalités, l'accès à cette profession est devenu plus difficile, ce qui peut avoir pour conséquence une baisse de leur nombre. Certains prêteurs dépendant des intermédiaires pour leur production de crédit ont pu être touchés indirectement par cette réforme.

Est-ce que cette diminution du nombre de prêteurs et donc cette diminution de concurrence est saine pour le marché du crédit à la consommation en Belgique? Etant donné que des règles strictes sont mises en place pour l'octroi de crédit, cette baisse du nombre d'acteurs n'est pas forcément inquiétante. De plus, le constat suivant nous permet de relativiser la baisse du nombre de prêteurs : une baisse des crédits défaillants ainsi que des arriérés moyens associés. L'insertion du livre XVII dans le Code de Droit Economique qui renforcent les barrières d'accès au crédit pour les personnes jugées peu enclines à rembourser peut expliquer, en partie, la baisse du nombre de défaillances à partir de 2016.

Un autre constat que nous pouvons poser sur l'évolution du marché en dix ans est la diminution du nombre d'emprunteurs. Ceci peut également expliquer la baisse du nombre de défaillances. Mais qui sont les emprunteurs de crédit à la consommation ? Qui sont ceux en défaut de paiement ?

Dans un premier temps, nous pouvons observer comment sont repartis les emprunteurs de crédit à la consommation sur le territoire belge. La Wallonie compte plus d'emprunteurs de crédit à la consommation que la Flandre par rapport à sa population majeure. Nous pouvons également noter que les habitants majeurs de la côte belge contractent plus un crédit à la consommation que les autres habitants majeurs de la province de Flandre occidentale. Les frontaliers de l'Allemagne en province de Liège et certains frontaliers des Pays-Bas en Flandre sont également moins susceptibles d'avoir un contrat de crédit à la consommation en comparaison avec le

reste de leur province. Ces singularités aux frontières néerlandaises et allemandes pourraient s'expliquer par le fait que certains frontaliers contractent des crédits à l'étranger plutôt qu'en Belgique. Nous ne savons pas vérifier cette hypothèse par manque de données.

Dans un second temps, nous nous attardons sur la répartition de la proportion de la population majeure avec au moins un crédit à la consommation défaillant. Il n'est pas surprenant de retrouver des tendances similaires à ceux soulevés pour les emprunteurs: il est plus probable d'avoir un pourcentage d'emprunteurs défaillants élevé quand le pourcentage d'emprunteurs est plus important. Ainsi, la Wallonie compte proportionnellement plus d'emprunteurs à la consommation défaillants que la Flandre et les frontaliers de l'Allemagne en province de Liège semblent moins touchés par la défaillance d'un crédit à la consommation que le reste de la province.

En Flandre, la côte belge se démarque encore du reste de la province de la Flandre occidentale en termes de défaillance. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, les défaillances semblent réparties de manière plus homogène avec néanmoins, une plus grande proportion à Bruxelles et Saint-Josse-Ten-Noode. Les communes connues pour leur salaire moyen élevé comprennent une proportion d'emprunteurs défaillants inférieure à 4% (Woluwe-Saint-Pierre, Watermael-Boitsfort, Auderghem, Woluwe-Saint-Lambert, Uccle). En Wallonie, nous retrouvons la plupart des emprunteurs défaillants le long du sillon Sambre et Meuse, notamment autour de Mons, La Louvière, Charleroi, Huy, Liège, Verviers. Cette tendance est identique lorsqu'on analyse les données relatives à la pauvreté. On retient en particulier que les communes avec la plus grande proportion d'emprunteurs défaillants faisaient partie des bastions phares de l'ère industrielle et charbonnière. D'autres communes de la botte du Hainaut ou dans le sud de la province de Namur ont également une proportion importante d'emprunteurs défaillants.

Nous avons également analysé les caractéristiques socio-économiques des communes avec une forte proportion d'emprunteurs ainsi que d'emprunteurs défaillants[1]. Le tableau 1 résume nos résultats.

[1] Nous avons effectué une série de corrélations entre la proportion d'emprunteurs et d'emprunteurs défaillants par rapport à la population majeure avec plusieurs variables socio-économiques. Nous renvoyons le lecteur intéressé par la méthodologie de cette analyse vers la note d'analyse de l'Observatoire sur le crédit à la consommation.

***Tableau 1: Résultats des corrélations positives les plus importantes entre des variables socio-économiques et la proportion d'emprunteurs et d'emprunteurs défaillants par commune***

| | Emprunteur de crédit à la consommation | Emprunteur défaillant de crédit à la consommation |
|---|---|---|
| Catégorie d'âge | 36 à 45 ans | 26 à 35 ans |
| Type de ménage | Famille monoparentale | Famille monoparentale |
| Niveau d'éducation | Moyen | Faible |
| Tranche de revenu | Entre 10,0001€ et 20,000€ | Entre 10,001€ et 20.000€ |
| Situation professionnelle | En recherche d'emploi | En recherche d'emploi |

Il faut noter que les plus jeunes (26-35 ans) sont plus vulnérables à la défaillance d'un crédit alors que la catégorie d'âge supérieure (36-45 ans) possède plus facilement un crédit à la consommation en cours. De plus, les emprunteurs défaillants auraient un niveau d'éducation inférieur à la population totale d'emprunteurs. Sinon, à la fois pour les emprunteurs et les emprunteurs défaillants, on retrouve des familles monoparentales, des revenus entre 10.000,1€ et 20.000€ ainsi que des personnes en recherche d'emploi.

Pour finir le tour de l'évolution du marché du crédit à la consommation, il faut mettre en avant quelques crédits particuliers. Nous souhaitons les aborder plus en détails du fait de leur particularités, s'adressant par exemple à un public plus spécifique.

Le crédit social à la consommation est un prêt à tempérament à destination le plus souvent des personnes à faibles revenus et/ou qui peuvent être exclus du prêt bancaire traditionnel. Celui-ci regagne de l'attractivité, après plusieurs années de décroissance. Au vu de son but, cette évolution est positive.

Le prêt vert peut se décliner en prêt à tempérament classique ou avoir une forme de crédit social. Il possède une destination particulière : la rénovation d'un logement ou un investissement afin de faire des économies d'énergie connaît une croissance de production sur plusieurs années. Toutefois, l'organisation du prêt vert social diffère fortement par Région et est proposé par un large nombre de prêteurs. Il semble évident que ce prêt deviendra incontournable dans les années à venir pour accélérer la transition énergétique.

Le crédit participatif indirect est un crédit à la consommation entre particuliers. Une plateforme tierce se charge de faire le lien entre investisseur et emprunteur. Des particuliers vont donc mettre des fonds à disposition (en attendant un certain rendement) d'autres particuliers pour qu'ils puissent recourir à un crédit. La plateforme

tierce se charge alors d'évaluer la solvabilité des candidats emprunteurs et d'accepter ou non un candidat emprunteur en fonction du risque voulu par l'investisseur. Ce type de crédit est accessible aux particuliers en Belgique depuis 2017 et s'est bien implanté sur le marché.

Le regroupement de crédit consiste en une technique financière qui consolide plusieurs crédits en un seul auprès d'un prêteur. C'est une pratique qui s'était développée initialement pour permettre à un emprunteur en difficulté financière de rééquilibrer son budget. Cependant, nous ne savons pas vérifier si ce but est rempli suite à un manque de données sur cette pratique (sur l'utilisation de ce dispositif et les défauts de paiement qui y sont attachés).

La Commission Européenne désire réformer la directive européenne sur le crédit à la consommation (Directive 2008/48/EC). En juin 2021, une proposition de révision de la Commission a été publiée  avec une volonté d'élargir le champ d'application à d'autres produits, auparavant exempté ou partiellement exempté. Plusieurs produits sont mentionnés dans cette proposition. Nous nous attardons sur deux d'entre eux, considérés comme des alternatives au crédit à la consommation.

Le « Buy-now-pay-later » (BNPL), en français « Achète maintenant, paye plus tard » permet au consommateur de disposer d'un bien et de le payer plus tard (paiement différé) et/ ou en plusieurs fois (paiement fractionné). Le fournisseur de services de BNPL agit comme un prêteur, avançant l'argent au commerçant pour le compte du consommateur. Celui-ci doit alors rembourser le bien directement au fournisseur de services de BNPL. Ce produit se développe sur le marché belge. Les possibles défauts de paiement, que nous ne savons pas identifier faute de données, et l'absence de cadre légal spécifique poussent au questionnement.

Un service, le leasing privé, gagne en popularité en Belgique même s'il est encore peu utilisé par rapport au crédit à la consommation. Il s'agit d'une location de longue durée, à destination des particuliers, permettant de disposer d'un produit neuf sans option d'achat. En contrepartie d'un loyer mensuel, le bailleur s'engage à payer les assurances, l'entretien et les autres frais liés au bien. Ce produit n'est pas un crédit à la consommation mais peut être vu comme une autre option que le crédit-bail. Au vu de son fonctionnement, ce dispositif peut représenter une alternative au crédit. Nous constatons un manque de cadre légal pour ce service mais il est difficile d'arriver à une conclusion négative face à cela, faute de données sur les défauts de paiement. De plus, un code de bonne conduite a été élaboré par l'UPC et Renta pour pallier à ce manque de cadre légal.

*Ivo VAN BULCK*
*Secrétaire général, Union Professionnelle du Crédit*

Lien vers la présentation Powerpoint

Les chiffres de la Centrale des Crédits aux Particuliers (CKP) montrent que, fin 2022, près de 65% de la population avait **au moins un crédit à la consommation et/ou un crédit hypothécaire** en cours. Dans certaines tranches d'âge, ce pourcentage peut même dépasser les 80 %. Dans le groupe d'âge le plus jeune (18-24 ans), ce pourcentage n'est toutefois que de 11,4 %. Historiquement, pour toutes les catégories d'âge, à l'exception des plus de 65 ans, il y a eu une diminution parfois significative.

**À l'échelle européenne**, la Belgique se situe en dessous de la moyenne européenne en ce qui concerne l'encours en % du PIB (5,27% contre 5,78%), mais le montant moyen en crédit à la consommation par habitant est néanmoins légèrement plus élevé (2 306 € contre 2 067 €).

Sur une **période de 10 ans** (2012 - 2022), l'encours des prêts à tempérament a connu une augmentation de 38,8% en montant (+27% en nombre). Les ventes à tempérament ont connu une baisse à la fois en montant (-51,2%) et en nombre (-70,6%). Les ouvertures de crédit ont connu une baisse significative en nombre (-23,8%), mais une forte augmentation en montant (+21,7). Cependant, comparé au crédit hypothécaire (+/- 309 milliards d'euros), l'encours en crédit à la consommation (27,7 milliards d'euros) reste 11 fois moins important.
Les **défauts de paiement** des crédits à la consommation ont connu une baisse continue depuis 2017.

La **production de nouveaux crédits** varie en fonction du semestre : un premier semestre plus fort (Salon de l'auto/Batibouw) contre un second semestre un peu moins fort. Après la forte baisse de la production de crédits début 2020 (Covid), ce n'est qu'au second semestre 2022 que des taux de croissance globalement positifs ont pu être retrouvés, tant en nombre de crédits octroyés qu'en montant correspondant, mais néanmoins ces chiffres restent (bien) en deçà des chiffres d'avant-corona. Les crédits à la consommation destinés aux **investissements économiseurs d'énergie** sont en hausse, avec une très forte augmentation depuis 2022.

Le **nombre de nouvelles ouvertures de crédit** octroyées est en baisse depuis 2011. On constate toutefois qu'après avoir connu une tendance à la baisse pendant quelques années, l'encours total d'utilisation de ces ouvertures de crédit est reparti à la hausse depuis 2022. Cependant, il est important de souligner que, bien que les ouvertures de crédit représentent 71 % du nombre de crédits à la consommation, elles ne représentent que 19 % en montant correspondant.

*Leen DE CORT*
*Secrétaire générale, AB-REOC*

Lien vers la présentation Powerpoint

**Achetez maintenant ! Payez plus tard ?**

L'AB-REOC a demandé à IPSOS de réaliser une enquête auprès de 1500 consommateurs belges (âgés de 16 à 75 ans). Un boost distinct a été réalisé en complément au sein du groupe d'utilisateurs (800 utilisateurs interrogés) afin de garantir des réponses statistiquement pertinentes.

Les applications de type « achetez maintenant, payez plus tard » (AMPPT) ont entre-temps fait leur entrée sur le marché belge. Il ressort que 37 % des Belges connaissent ce mode de paiement, que 18 % l'utilisent déjà activement (et que 15 % sont intéressés par son utilisation dans un avenir proche). Ce mode de paiement est actuellement très prisé par les jeunes (28,5 % des jeunes[2] l'utilisent déjà). Les personnes que l'on qualifie « d'acheteurs compulsifs » sont également plus enclines à utiliser cette application.

Le grand avantage de ce mode de paiement est la facilité avec laquelle on peut reporter un paiement, par exemple jusqu'à après la livraison (certitude que le produit répond à nos exigences), ou simplement jusqu'à une échéance ultérieure « parce que c'est possible sans frais supplémentaires ».

Si nous ne sommes évidemment pas hostiles aux innovations qui facilitent la vie du consommateur, l'AB-REOC s'attache également à vérifier s'il n'y a pas un revers à la médaille. Il ressort de notre enquête que 17 % des utilisateurs auraient déjà été en contact avec une agence de recouvrement agissant pour le compte d'un acteur AMPPT. Parmi les utilisateurs ayant déjà été en contact avec des agences de recouvrement, on trouve proportionnellement davantage de jeunes (29 % des utilisateurs de moins de 24 ans indiquaient avoir déjà été contactés par une agence de recouvrement) et d'acheteurs compulsifs (36 %).

[2] Dans le cadre de cette enquête, la notion de jeunes englobe les personnes âgées de 16 à 24 ans.

De fait, les réductions, les promotions et la publicité que les utilisateurs de solutions AMPPT reçoivent par le biais de leur application les encouragent à passer plus rapidement à l'acte d'achat (42 % d'entre eux affirment qu'ils passent plus rapidement à l'achat grâce aux réductions intéressantes qu'ils reçoivent via leur application et 45 % des utilisateurs déclarent que cet effet est également lié aux informations qu'ils reçoivent régulièrement par le biais de l'application concernant des articles ou des magasins intéressants). 25 % des utilisateurs reconnaissent qu'il s'agit d'un des points faibles de l'application à leurs yeux. 32 % des utilisateurs sont même d'accord avec l'affirmation selon laquelle les réductions offertes via les applications de paiement devraient être interdites (le soutien à une telle mesure est encore plus marqué au sein de la population générale, 61 % de la population belge déclarant pouvoir soutenir une mesure interdisant les réductions proposées par le biais d'applications de paiement).

Les mesures en faveur de plus de transparence (plafonnement légal des frais de rappel, plus d'informations sur l'état de la dette, davantage de transparence sur les coûts, etc. ) sont soutenues par une vaste majorité des Belges. Les utilisateurs souhaitent également plus de transparence (76 à 78 % s'exprimant en ce sens).

# THEME 3

## Le crédit à la consommation responsable : focus sur la législation et le contentieux

## Crédit à la consommation responsable à travers la législation belge

*Johan VANNEROM*
*Docteur en droit, avocat et professeur assistant à l'Université Erasmus de Rotterdam*

Lien vers la présentation Powerpoint

**Responsible (green) lending : allen tezamen – tous ensemble.**

L'octroi irresponsable de crédits a des retombées négatives non seulement pour le consommateur mais aussi pour le prêteur, le marché et la société dans sa globalité. Il n'est donc pas surprenant que le législateur ait institué une responsabilité partagée reposant sur toutes les parties impliquées dans l'octroi d'un crédit. Le prêteur est tenu d'informer et de conseiller le consommateur de manière correcte, complète et transparente et, le cas échéant, d'assortir l'information et le conseil qu'il dispense d'explications adéquates. Il doit également s'assurer que le consommateur est solvable, et ce au vu de la situation personnelle de ce dernier (et donc pas en se basant essentiellement sur les données statistiques d'agences de notation, comme c'est le cas dans certains États membres). Ces obligations incombent également (et ce parallèlement à celles du prêteur) à l'intermédiaire de crédit. Ici non plus, rien de surprenant : l'intermédiaire de crédit est un maillon important reliant le consommateur et le prêteur. Il est les yeux et les oreilles du prêteur sur le terrain, ce dernier — dans un monde de plus en plus numérisé — ne rencontrant souvent pas (plus) le consommateur physiquement.

Du reste, le consommateur est également tenu d'agir de manière responsable. Le droit au crédit n'existe pas et l'augmentation des comportements de consommation a amené les gens à vouloir acheter de plus en plus de biens et de services… de plus en plus luxueux et de plus en plus volumineux. Mais tout a un prix et le consommateur doit permettre au prêteur de vérifier sa solvabilité de manière rigoureuse. Il doit donc être

répondu correctement et complètement aux questions posées par le prêteur et l'intermédiaire, même si telle ou telle chose n'est pas explicitement demandée.

Ces principes de base, caractéristiques du droit spécial du crédit belge (le droit applicable au crédit à la consommation) depuis des dizaines d'années, sont évidemment sujets à l'évolution. Ce sont des normes ouvertes à mettre en œuvre dans des situations concrètes et contemporaines, à la lumière de l'évolution de la société et du comportement des consommateurs.

Au surplus, certaines personnes sont animées d'intentions moins louables. Au cours des deux à trois dernières années, le nombre de cas de fraude (à la fiche de paie, par exemple) a augmenté. Si la numérisation a progressé – évolution à saluer en elle-même –, elle a également accru, ou du moins facilité, les probabilités de fraude. Nous nous pencherons également sur ce point au cours de notre intervention, en évoquant notamment la manière dont l'obligation d'identification, d'enquête et de vérification doit être appliquée aujourd'hui.

Pour conclure, je souhaite proposer une réflexion concernant les investissements à venir dans le cadre de la transition verte, que nous devons assurément soutenir, mais qui soulèvent aussi des questions en matière de financement. Nous devons rendre le parc automobile et l'immobilier plus neutres sur le plan climatique ; mais comment et qui (va ou plutôt est à même de) continuer à financer cela ? En effet, le dogme du droit spécial du crédit reste « l'octroi responsable de crédits », axé de manière primordiale sur la solvabilité et non sur la durabilité (environnementale).

## Contentieux en crédit à la consommation : paroles à la Justice de paix et au SPF Économie

*Vincent Delforge*
*Juge de paix, 2ème canton de Charleroi*

*Kathleen Sors*
*Inspecteur Cellule financière, SPF Économie*

***Juge de paix, inspection économique, ce sont deux rôles qui ne parlent pas à tout le monde. Pouvez-vous rappeler votre spécificité par rapport au crédit à la consommation ?***

Kathleen Sors (SPF Economie) : Dans le cadre du crédit à la consommation, le SPF Economie s'occupe de la protection du consommateur et veille à une concurrence loyale entre tous les acteurs du crédit. Les consommateurs peuvent faire mention de leurs difficultés via le site https://pointdecontact.belgique.be. Ces signalements servent de base aux enquêtes et analyses. Le SPF Economie a également un rôle d'information vis-à-vis du consommateur qui sera guidé par rapport aux démarches à suivre. Par ailleurs, le SPF analyse l'application de la législation par les prêteurs, leur politique d'octroi de crédit et établit des lignes directrices pour le secteur. En tant que contrôleur du marché du crédit, le SPF peut constater des infractions et les sanctionner.

Vincent Delforge (Juge de Paix) : En vertu de l'article 591, 2° du Code judiciaire, toutes les contestations liées au crédit à la consommation sont de la compétence du juge de paix. Il s'agit là d'une compétence spéciale accordée au juge de proximité qu'est le juge de paix, tout comme d'autres litiges du quotidien (ex : loyers, protection judiciaire,...). Territorialement, le juge de paix compétent est celui du domicile du consommateur, dans le but que la partie faible puisse se présenter face au juge proche de chez elle. Force est de constater que le contentieux en matière de crédit à la consommation est extrêmement bas. Les juges de paix n'y sont que peu confrontés. Ce faible nombre de demandes s'explique peut-être par plusieurs facteurs : l'existence du règlement collectif de dettes et l'entrée en vigueur du Code de droit économique qui imposent

des contraintes supplémentaires aux prêteurs. Il a également été constaté que les débiteurs ne se présentent pas à l'audience et ne se défendent pas devant le juge de paix. Plus de 80% des jugements sont rendus par défaut.

***Quelle réaction générale avez-vous par rapport à la présentation précédente? La législation belge a-t-elle renforcée la responsabilité pour le crédit à la consommation?***

Vincent Delforge (Juge de Paix) : Le rôle du juge de paix est de pouvoir prononcer une sanction en cas de manque d'information fournie par le prêteur à l'emprunteur. Il peut ainsi réduire le montant réclamé au principal. Dans ce cas de figure, la grande difficulté consiste à fournir la preuve du manque d'information. Bien que la jurisprudence ait établi que la charge de la preuve incombe au prêteur, il est toujours difficile d'engager la responsabilité du prêteur. Face à des défauts, le juge est fort démuni. L'article 806 du Code judiciaire limite le pouvoir du juge quant à la possibilité de soulever un moyen. Il n'est autorisé qu'à soulever des moyens d'ordre public et l'interprétation faite de cette notion par la jurisprudence de la Cour de Cassation et de la Cour constitutionnelle est complexe. Néanmoins et dans certaines circonstances, l'ordre public permet au juge de venir à la rescousse du consommateur sur certains dossiers.

Kathleen Sors (SPF Economie) : En tant que contrôleur, tout commence avant même la phase précontractuelle. Ainsi, nous agissons déjà également au niveau de la publicité sur le crédit. Dans ce cadre, une Task Force a été mise en place. Les consommateurs étant facilement attirés par les publicités, particulièrement sur internet, il est important qu'il y ait une bonne information tous supports confondus. En ce qui concerne les différentes obligations du prêteur : information, prudence, conseil, enquête de solvabilité ou encore le refus de crédit, nous partageons ce qui a été énoncé par le Docteur Vannerom.

***Quelles sont vos constats et/ou difficultés par rapport au contentieux du crédit à la consommation ? Avez-vous vu un changement dans votre pratique par rapport à ce contentieux ?***

Kathleen Sors (SPF Economie) : Les consommateurs rapportent trop souvent leurs problèmes quand il est déjà trop tard. Le but est d'éviter le contentieux autant pour le consommateur que pour le prêteur car cela représente un coût pour les deux parties. Il y a une volonté politique de remédier à cela. En ce sens, en 2016, des recommandations à l'attention des dispensateurs de crédit ont été mises en place. Il ne s'agit pas d'obligations à proprement parlé mais bien de bonnes pratiques qui permettent un meilleur contrôle des prêteurs. Ces bonnes pratiques mettent en avant la nécessité pour les prêteurs de pouvoir apporter les preuves du respect des différentes obligations du prêteur. Les contrôles effectués auprès des prêteurs sont effectués sur base d'une analyse de risques qui a pour objectif d'identifier les prêteurs « à risque » en terme d'analyse de solvabilité afin de lutter au mieux contre le surendettement. ..

Vincent Delforge (Juge de Paix): Le grand souci est le manque de liberté d'action. En effet, on ne peut sanctionner que quand les consommateurs comparaissent ou en soulevant un moyen d'ordre public. Il y a le problème de la prescription. Le juge ne peut pas en principe soulever la prescription en la matière. Cependant, en estimant que le crédit à la consommation touche à l'ordre public, on voit les juges soulever la prescription. C'est particulièrement fréquent de rencontrer des situations où la prescription est atteinte car la plupart des dossiers concernent d'anciens crédits. En matière d'information précontractuelle, peu de décisions ont été rendues.

***Pour clôturer ce panel et faire le lien avec le fil rouge du colloque, j'aimerais vous poser une dernière question. Pour vous, est-on arrivé à un crédit responsable ? Auriez-vous des pistes d'amélioration ou des recommandations à faire pour le crédit à la consommation de demain ?***

Kathleen Sors (SPF Economie) : Nous remarquons que le taux d'endettement augmente depuis les dernières années. Il y a une vingtaine d'années, le consommateur demandant un crédit qui faisait dépasser sa charge d'endettement à plus d'un tiers de ses revenus se voyait refuser le crédit. Il s'agissait d'une norme tacite appliquée par le secteur. Actuellement, nous constatons que dans certains cas, la charge d'endettement des consommateur peut atteindre jusqu'à 80% de ses revenus. En cas d'accident de vie, il y a donc de grandes chances qu'il y ait défaut de paiement. Il s'agirait, à terme, que le législateur établisse un pourcentage maximum de charges de crédit pour octroyer un crédit. On en est cependant encore loin.

Vincent Delforge (Juge de Paix): Le droit évolue actuellement vers une déjudiciarisation. Avec l'union des juges de paix, nous souhaitons rester essentiels dans le processus à l'égard du consommateur car nous estimons leur offrir une plus-value manifeste dans le traitement de leurs dossiers. A ce titre, de nombreux juges de paix appliquent le pouvoir de modération permis par le Code de droit économique. Pour ce faire, ils prennent en compte la situation réelle des consommateurs et adoptent des sanctions appropriées et comprises. Les juges de paix souhaitent donc rester des acteurs indispensables en matière de crédit à la consommation sinon c'est le risque d'une descente vers la pauvreté. Nous sommes également d'avis de revaloriser la procédure de facilités de paiement prévue à l'article VII.107 du Code de droit économique. Cela passe aussi principalement par une meilleure information auprès des consommateurs. Les acteurs de la prévention ont un rôle important à jouer en la matière.

## Plan de paiement, regroupement de crédit, facilités de paiement, médiation de dettes… Quelles solutions pour le consommateur en difficulté ou défaillant ? Quelles conséquences pour le prêteur ?

*Virginie SAUTIER*
*Juriste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

Lien vers la présentation Powerpoint

Il n'est pas possible d'évoquer les solutions pour le consommateur et leurs conséquences pour le prêteur sans aborder la question des démarches que le prêteur peut actionner selon qu'il fait face à un simple retard de paiement ou si les impayés sont devenus problématiques.

### Solutions pour le prêteur

#### *A. Simple retard de paiement*

Lorsque le consommateur fait face à un simple retard de paiement d'une mensualité de son crédit, le prêteur rappellera au consommateur son obligation de régulariser ce retard (rappel et/ou mise en demeure).

L'article VII.106, §2, alinéa 1er du CDE autorise le prêteur à insérer dans le contrat une clause prévoyant de réclamer certaines sommes tout en les plafonnant :

- *le capital et le montant du coût total du crédit échus et impayés (soit la mensualité) ;*

Il conviendra donc de distinguer pour chaque mensualité échue et impayée, la part en capital et la part en frais et intérêts.

- *le montant de l'intérêt de retard convenu*

L'intérêt de retard doit être calculé uniquement sur la part en capital échue et impayée.

En outre, pour ce poste, le législateur est expressément intervenu afin de plafonner le taux d'intérêt de retard[3] : il ne peut pas dépasser le taux d'intérêt débiteur applicable au moment où intervient le retard majoré d'un coefficient de 10% maximum[4].

- *les frais convenus de lettres de rappel et de mise en demeure*

Pour être réclamés, les frais de rappel ou de mise en demeure doivent être expressément prévus dans le contrat. Ils sont en outre plafonnés. La limite légale est double : le montant des frais de rappel est fixé à 7,50 euros et le prêteur ne peut compter ces frais qu'à concurrence d'un envoi par mois.

### B. Résolution/dénonciation

Lorsque les impayés ne sont pas régularisés par le consommateur, le prêteur peut à certaines conditions mettre fin contractuellement au crédit. Dans ce cas, c'est l'article VII.106, §1er du CDE qui détermine précisément les sommes pouvant être réclamées au consommateur :

- *le solde restant dû ;*

Le solde restant dû se définit comme le montant à verser en principal pour amortir ou rembourser le capital[5]. Il s'agit donc du montant en capital échu et encore à échoir.

- *le montant du coût total du crédit échu et impayé*

Concernant le montant du coût total du crédit, le prêteur peut uniquement le réclamer pour les mensualités déjà échues et impayées.

- *le montant de l'intérêt de retard convenu*

L'intérêt de retard « convenu » pourra uniquement être réclamé dans le cas où il est contractuellement prévu en cas de résolution du contrat. Pour rappel, l'intérêt de retard peut uniquement être calculé sur le solde restant dû, c'est-à-dire sur le montant du capital qui reste à payer. Concernant le taux, le plafonnement est identique au simple retard de paiement[6].

[3] Art. VII 106, §3 CDE.
[4] Par exemple, pour un taux débiteur de 13% applicable au moment du défaut de paiement, le taux d'intérêt de retard maximum est de 14,3 %
[5] Art. I, 9, 63° CDE.
[6] Le taux d'intérêt débiteur applicable au moment où intervient le retard majoré d'un coefficient de 10% maximum.

- *les pénalités ou indemnités convenues*

Les pénalités ou indemnités ont pour objectif de couvrir forfaitairement tout le préjudice subi par le prêteur compte tenu de l'inexécution du consommateur. Il en sera notamment ainsi pour les éventuels frais de lettre de rappel ou de mise en demeure envoyées après la dénonciation. Ces frais ne pourront pas être réclamés par le prêteur étant donné qu'ils sont couverts par l'indemnité forfaitaire[7].

Elles ne peuvent être réclamées que dans la mesure où le contrat les prévoit. Le Code de droit économique détermine la base de calcul, à savoir le montant du solde restant dû ainsi que des plafonds maximums.

## Solutions pour le consommateur

### *A. Plan de paiement*

Face à une dette d'argent devenue exigible, le débiteur n'a pas d'autre choix que de procéder à son paiement intégral et immédiat. C'est ce que lui rappelle le Code civil[8] : « *le débiteur ne peut forcer le créancier à recevoir en partie le paiement d'une dette même divisible* ». En principe, le débiteur doit à l'échéance payer tout ce qui est dû.

Mais comme l'écrivait Balzac, « mieux vaut un mauvais arrangement qu'un bon procès[9] ». Le plan de paiement fait partie de ces « arrangements » régulièrement sollicités par le débiteur en difficulté ou proposés par le créancier devant faire face à des impayés.

En effet, dans le cadre de relations contractuelles gouvernées par le principe de la convention-loi[10] et du consensualisme[11], rien ne s'oppose à ce que les parties puissent, de commun accord, modifier, sans formalisme particulier, les modalités d'exécution de leurs obligations.

Le créancier peut donc tout à fait accepter ou refuser la demande du débiteur d'apurer en plusieurs fois les montants de sa créance arrivés à échéance. Obtenir des délais de paiement n'est pas un droit pour le débiteur, mais bien une faculté.

Lors de la négociation de la mensualité du plan, le prêteur a lui-même des contraintes que ce soit au niveau de la durée du remboursement et/ou du minimum à payer. Le débiteur, se sachant « fautif », se sent parfois obligé de proposer ou d'accepter des

---

[7] Il en sera de même pour les frais de recherche domiciliaires…
[8] C. civ., art. 5.200, alinéa 1
[9] BALZAC, H., Illusions perdues, les souffrances de l'inventeur.
[10] C. civ. 5.69 et 5.70 ; C. civ. ancien, art. 1134 : Principe du droit des contrats selon lequel le contrat ayant valeur de loi entre les parties, une partie ne peut modifier unilatéralement les termes du contrat sauf exception prévue par la loi. Cependant, de commun accord, les peuvent décider de modifier le contrat voire de le mettre à néant.
[11] C. civ. 5.28 ; Principe du droit des contrats selon lequel un accord naît du seul échange de consentement des parties

plans qui créent ou risquent de créer, à plus ou moins court terme, des déséquilibres irréversibles dans un budget déjà parfois fortement fragilisé.

De plus, l'octroi et l'exécution d'un plan de paiement place le consommateur en position de fragilité ne le protégeant ni des intérêts moratoires[12] et autres frais qui continuent à courir, ni d'un revirement du créancier qui déciderait de poursuivre le recouvrement dans une phase plus offensive.

L'imputation des paiements règle la question de la priorité donnée au paiement partiel effectué. Lorsque le débiteur effectue un paiement partiel pour apurer un simple retard de paiement, l'article 5.210 du Code civil stipule que le paiement est en priorité affecté au remboursement des frais et pénalités[13], ensuite à celui des intérêts[14] et enfin à la partie en capital.

Il arrive alors fréquemment que le paiement effectué mensuellement par le débiteur apure une partie souvent minime du capital, voire se limite à couvrir les intérêts produits.

Toutefois, si le contrat a été dénoncé, autrement dit, si le débiteur doit rembourser l'intégralité du montant total du crédit octroyé, le Code de droit économique[15] prévoit une dérogation au code civil en inversant l'ordre d'imputation.

Dans ce cas, tout paiement fait par le débiteur sera imputé par priorité sur le capital restant dû et sur le coût total du crédit ensuite sur les intérêts de retard et enfin sur les frais et pénalités. L'objectif de cette dérogation est de faire en sorte que chaque versement permette de diminuer en priorité le montant en capital afin de réduire la base sur laquelle est calculée l'intérêt de retard.

### *B. Regroupement de crédits*

S'intéresser au regroupement de crédits, c'est tout d'abord devoir faire face à une forme de néant : absence de définition légale, absence de cadre juridique particulier, absence de toute statistique… Le regroupement de crédits n'est pas non plus légalement interdit[16].

Il s'agit de contracter un nouveau crédit avec pour objectif de regrouper le remboursement de plusieurs crédits déjà existants en un seul avec un taux d'intérêt et

---

[12] Ou intérêt de retard : montant réclamé calculé en pourcentage sur le montant du capital restant dû afin de réparer le préjudice causé au créancier en raison du retard pris par le débiteur pour exécuter une obligation de somme : art. 5.206, alinéa 2 C. civ.

[13] Frais liés à l'exécution forcée (AR 30 novembre 1976) après obtention d'un titre exécutoire (frais de signification, de saisies), frais liés à la dette en principal (clause pénale, frais de rappel, indemnité de procédure)

[14] Intérêts rémunérateurs, moratoires conventionnels ou légaux, intérêts compensatoires en matière extra contractuelle…

[15] C.D.E., art. VII.106, § 5

[16] R. STEENNOT, "Overzicht van rechtspraak consumentenbescherming (2003-2007), *TPR* 2009, 425

une mensualité uniques . Le montant de cette mensualité est généralement moins important que celui payé par le consommateur avant le regroupement.

Comme pour tout crédit à la consommation, le prêteur est soumis aux articles du CDE qui réglementent les obligations de ce dernier en matière d'information, de collecte de renseignement, d'évaluation de la solvabilité et de devoir de conseil.

### *C. Facilités de paiement*

La procédure judiciaire en facilités de paiement est prévue à l'article VII 107 CDE et permet au consommateur qui doit faire face à une détérioration de sa situation financière de demander au juge des facilités de paiement pour le/les crédit(s) contracté(s). Cette procédure rapide et peu coûteuse devant le juge de paix permet de trouver un arrangement pour des situations qui, en raison de leur caractère spécifique, réclament une solution sur mesure.

Pour tenter d'obtenir ces facilités de paiement, le consommateur doit, en premier lieu, faire la proposition au prêteur. À défaut de réponse favorable de ce dernier, il a alors la possibilité de s'adresser au juge de paix à la condition d'apporter la preuve de l'aggravation de sa situation financière.

Comme l'octroi de facilités de paiement entraîne une majoration des frais et des coûts du prêteur, la loi permet au juge de paix de déterminer ce que le consommateur devra payer en contrepartie du réaménagement de sa dette.

### *D. Termes et délais*

On le rappelle, le créancier est en droit, conformément à l'article 5.200 du Code civil de refuser un plan de paiement au débiteur en difficulté et de donc poursuivre, si le défaut persiste ou s'aggrave, la résolution du contrat et l'exécution immédiate de son obligation. Ce principe connaît cependant certaines exceptions parmi lesquelles le pouvoir reconnu au juge d'accorder, au débiteur un « délai de grâce » appelé plus communément « termes et délais » dans le jugement le condamnant au paiement d'une somme d'argent.

Consacré à l'article 5.201[17] du Code civil[18], il est admis que cet article est d'ordre public. Par conséquent, le juge peut d'office accorder des termes et délais au débiteur qu'il estime « malheureux et de bonne foi ».

---

[17] Le juge peut, nonobstant toute clause contraire, eu égard à la situation des parties, en usant de ce pouvoir avec une grande réserve et en tenant compte des délais dont le débiteur a déjà usé, accorder des délais modérés pour le paiement et faire surseoir aux poursuites, même si la dette est constatée par un acte authentique, autre qu'un jugement.

[18] Art. 1244, alinéa 2 ancien C. civ.

Le Code civil précise que le juge est tenu d'exercer ce pouvoir « avec une grande réserve » et que la modération doit être de mise. L'octroi de termes et délais doit donc rester une faculté laissée au pouvoir discrétionnaire du magistrat.

## Traitement du surendettement

### *A. Médiation de dettes amiable*

Le Code de droit économique est le seul cadre légal qui définit la médiation de dettes amiable et détermine les autorisations d'exercice.

Il la **définit** comme « *la prestation de services, à l'exclusion de la conclusion d'un contrat de crédit, en vue de réaliser un aménagement des modalités de paiement de la dette qui découle totalement ou partiellement d'un ou de plusieurs contrats de crédit* »[19].

Dans la pratique, **l'objectif** de la médiation de dettes amiable est de rembourser les dettes d'un débiteur tout en lui permettant, ainsi qu'à sa famille, de mener une vie conforme à la dignité humaine. À cette fin, le médiateur de dettes procède à l'analyse des situations financière, budgétaire et sociale de la personne et négocie les modalités de paiement des dettes avec l'ensemble des créanciers afin de permettre le remboursement tout en veillant au respect de la dignité humaine.

En l'absence de cadre légal, face à un crédit à la consommation, le médiateur de dettes amiable n'a pas plus de droit que le consommateur. Néanmoins, la confiance entre le prêteur et le médiateur permet souvent d'arriver à des solutions satisfaisantes pour toutes les parties lors de négociations de plans de paiement.

### *B. Règlement collectif de dettes*

Le règlement collectif de dettes est une **procédure judiciaire** introduite devant le tribunal du travail. L'objectif du règlement collectif de dettes est de rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment, dans la mesure du possible, de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément ainsi qu'à sa famille, qu'ils pourront mener une vie conforme à la dignité humaine[20].

Les revenus du débiteur sont perçus par un médiateur de dettes[21] (judiciaire) désigné par le tribunal du travail qui dispose de 6 mois, renouvelables, pour proposer un projet de plan amiable d'une durée maximale de 7 ans. En cas d'échec, le tribunal peut imposer un plan judiciaire sur un maximum de 5 ans.

---

[19] C.D.E., art. I.9, 55°. À l'origine, cette définition figurait à l'article 1er, 13°, de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation.
[20] C. jud., art. 1675/3
[21] Le médiateur verse au débiteur un pécule qui lui permet de maintenir une vie conforme à la dignité humaine.

Le règlement collectif de dettes est donc une procédure judiciaire contraignante et coûteuse réservée aux situations d'endettement durable.

L'objectif idéal est de parvenir à un remboursement d'au moins 100 % du capital mais certaines situations justifient une remise de dettes partielle voire totale. Le prêteur se retrouve alors entraîné « malgré lui » pendant plusieurs années dans une procédure qui ne lui garantit pas un paiement intégral.

*Patrick DELCAMBRE*
*Human Ressources and Legal Director, Cofidis*

*Jean-Philippe DUCART*
*Manager Public Affairs & Media Relation, Testachats*

*Min BERGHMANS*
*Juriste, SAM Steunpunt Mens en Samenleving asbl*

***Quelle réaction générale avez-vous par rapport à ce qui vient d'être dit ? Voulez-vous commenter une solution pour le prêteur ou pour le consommateur face aux défauts de paiement en particulier?***

Min Berghmans (SAM): La procédure de médiation de dettes amiable est la solution pour régler les défauts de paiement des consommateurs. Le helpdesk du SAM pour les services de médiation de dettes néerlandophone constate que les SMD obtiennent très difficilement les éléments de preuve des montants réclamés. Une raison pourrait être un manque de reconnaissance du travail du médiateur par les créanciers. En effet, ils ne répondent pas toujours aux courriers des médiateurs et/ou ne fournissent pas les documents demandés. Le SAM demande plus de reconnaissance du travail accompli par les médiateurs et un renforcement de la procédure en médiation de dettes amiable actuelle.

Jean Philippe Ducart (Test-Achats) : Par rapport à la présentation précédente, un classement des meilleurs solutions évoquées est proposé:

1. Encadrer plus sévèrement les frais qui peuvent être réclamés ;
2. Négocier des plans de paiement avec les créanciers ;
3. Demander des facilités de paiements / Octroi de termes et délais par le juge ;
4. Relativiser les défauts de paiement / dénonciation / résiliation car les débiteurs agissent souvent trop tard ;
5. Les regroupements de crédit.

La médiation de dettes amiable et la procédure en RCD sont classées à part car il s'agit du dernier recours pour traiter les problèmes d'endettement. Il est déjà beaucoup trop tard quand les débiteurs arrivent à ces solutions. Selon Test-Achat, l'avant-projet de loi qui intègre le redressement des dettes du consommateur et modifie la procédure en RCD est une solution pour aider les personnes en difficultés financières.

Patrick Delcambre (Cofidis, UPC) : Il convient de rassurer le SAM sur le respect des prêteurs par rapport au travail accompli par les médiateurs de dettes. Chez Cofidis, la renonciation est le tout dernier recours, cet acte représente un échec également pour le prêteur. Le regroupement de crédit n'est pas une solution, il s'agit de conclure un nouveau contrat de crédit qui nécessite obligatoirement une enquête de solvabilité et toutes les autres formalités légales. Souvent, ça coince car le débiteur est déjà en défaut de paiement et est fiché dans le volet négatif de la CCP. De plus, ce n'est pas dans l'intérêt direct du prêteur sur un client en difficulté de reprendre des dettes supplémentaires.

Virginie Sautier (OCE) : De nombreux services obtiennent de bons résultats en négociant avec les prêteurs. Le prêteur est également rassuré par l'intervention d'un professionnel de la dette. Il est donc effectivement important qu'il y ait une connaissance du travail du médiateur et de celui du prêteur. Un renforcement de la procédure en médiation de dettes amiable est effectivement importante et essentielle pour le bon fonctionnement de cette procédure.

***Pour avoir le point de vue de chacun, pourriez-vous développer une problématique ou un dysfonctionnement constatée au sein de votre secteur par rapport aux défauts de paiement du crédit à la consommation ?***

Min Berghmans (SAM) : Le SAM souhaite mettre en avant la problématique liée au manque de reconnaissance du travail du médiateur. La solution serait de renforcer la procédure de médiation de dettes amiable actuelle via plusieurs axes. Il faudrait accorder plus d'importance aux plans de paiement négociés et obtenus par les SMD en prévoyant notamment l'obligation de répondre aux demandes d'information des SMD et de sanctionner la non-réaction des créanciers. Une autre piste pour donner plus de poids à la médiation amiable serait de prévoir une suspension de 6 mois des intérêts et des voies d'exécution pendant la négociation d'un plan de paiement. Afin de reconnaître la procédure de médiation amiable, enregistrer un avis de médiation amiable au Fichier Central des Avis de saisies (FCA) pourrait également être judicieux. Cet enregistrement peut être couplé d'une obligation du créancier d'accepter ou de proposer des plans de paiement raisonnables, ces plans de paiement seraient alors homologués ou refusés. Quand le débiteur n'est pas capable de tenir un plan de paiement, il faudrait aussi établir un constat d'insolvabilité.

Jean Philippe Ducart (Test-Achats) : L'endettement et le surendettement sont présents à l'agenda politique en 2023. Il y a d'abord une volonté d'améliorer les données enregistrées dans le CCP (en incluant les découverts bancaires non autorisés), ce qui renforcerait l'analyse de la solvabilité des prêteurs. Ensuite deux avant-projets de loi sont sur la table : un avant-projet du ministre de la justice sur les créances incontestées en B2C et un avant-projet sur la procédure de redressement (moratoire) et de modifications de la procédure en RCD. Il faudrait aller plus loin et renforcer le pouvoir des médiateurs de dettes et des juges qui visent à aider le débiteur et diminuer les

possibilités accordées aux huissiers de justice qui peuvent causer une aggravation de l'insolvabilité du débiteur. Ceux-ci ne doivent intervenir qu'en dernier lieux pour l'exécution de la saisie.

Patrick Delcambre (Cofidis, UPC) : La difficulté principale rencontrée par Cofidis est l'impossibilité de contacter le débiteur qui fait parfois l'autruche. Un action rapide grâce à un contact avec ou du débiteur permet de trouver une solution plus rapidement avec la négociation d'un plan de paiement. Cela limite les soucis et l'aggravation de la dette.

***Pour clôturer ce panel et faire le lien avec le fil rouge du colloque, j'aimerais vous poser une dernière question. Pour vous, est-on arrivé à un crédit responsable ? Auriez-vous des pistes d'amélioration ou des recommandations à faire pour le crédit à la consommation de demain ?***

Jean Philippe Ducart (Test-Achats) : Test-Achat est satisfait des outils existants quand ceux-ci sont utilisés correctement. Ses deux recommandations pour l'avenir sont :

- Accorder plus de moyens aux services de médiation et aux juges ;
- La mise en place de l'avant projet de loi sur la procédure de redressement (moratoires) sur les dettes précitées.

Patrick Delcambre (Cofidis, UPC) : Le consommateur est très largement, voir trop protégé par la législation. L'intervention d'un SMD permet de rétablir un dialogue de confiance entre le débiteur et le créancier et donc de négocier des plans de paiement. Toutefois, les SMD ne devraient plus essayer de gagner du temps pour invoquer ensuite des arguments incorrects (prescription, nullité du contrat, ...). Ses recommandations pour l'avenir sont :

- Faire évoluer la loi pour permettre aux prêteurs de pouvoir intervenir avec un aménagement des mensualités avant l'impayé (ce que ne permet pas la loi actuelle et est refusé par le SPFE)
- Régler le problème en amont de la dénonciation avec notamment plus de sensibilisation ;
- Faire plus de campagne de prévention.

Min Berghmans (SAM) : La procédure en RCD est une procédure laborieuse et très invasive. Le remboursement de certaines dettes (souvent des dettes étatiques) dure encore après la fin du plan car ces dettes sont considérées comme incompressibles. Ses recommandations pour l'avenir sont :

- Une réforme de la procédure en RCD ;
- Prévoir un droit à l'oubli.

# THEME 4

## Le crédit responsable conduit-il à exclure certains consommateurs ?

## Le crédit responsable conduit-il à exclure certains consommateurs ?

*Elisa DEHON*
*Economiste, Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

Lien vers la présentation Powerpoint

Un octroi de crédit responsable a-t-il un revers de médaille ? Ne risque-t-on pas d'exclure certains consommateurs qui n'auraient pas fait défaut d'un accès au crédit ?

Dans un premier temps, nous pouvons définir le terme d'exclusion de crédit qui se décline en trois catégories.

L'exclusion du crédit est une problématique étudiée dans le cadre de l'exclusion financière. La Commission Européenne (2008)[22] définit ce terme comme suit :

> L'**exclusion financière** est un processus par lequel des personnes rencontrent des difficultés pour accéder et/ou utiliser des services et des produits financiers sur le marché ordinaire, qui sont adaptés à leurs besoins et leur permettent de mener une vie sociale normale dans la société à laquelle ils appartiennent.

Le crédit est un outil essentiel pour participer activement dans la vie économique, il permet d'avoir accès à certains biens et services qui ne sont pas payables en une fois (un véhicule, des meubles, etc...). Le manque d'accès ou d'utilisation au crédit peut impacter l'inclusion sociale de nombreuses façons.

[22] Financial services provision and prevention of financial exclusion, European Commission, 2008.

La Commission Européenne (2008) nuance l'exclusion du crédit en trois catégories :

- Se voir refuser l'accès au crédit.
- Avoir accès à des formes inappropriées de crédit auprès de prêteurs alternatifs : arnaqueurs, prêt avec un taux d'intérêt trop élevé, avec de mauvaises conditions, etc...
- Avoir accès à des formes inappropriées de crédit auprès de prêteurs agréés : la forme de crédit n'est pas adaptée du tout au consommateur ou le défaut de paiement est inévitable.

Est-il possible de mettre en évidence cette problématique en Belgique ? Nous ne disposons pas de données ou d'enquêtes spécifiques visant à monitorer l'exclusion financière et plus particulièrement, l'exclusion d'accès au crédit sur le territoire belge. Néanmoins, nous pouvons, sur base de plusieurs données, dresser une image partielle de cette problématique.

Nous savons observer, via les données de la C.C.P. et de Statbel (sur la population), le nombre de « non-emprunteurs » de crédit à la consommation en Belgique. Il suffit pour cela de prendre le nombre de majeurs en Belgique, c'est-à-dire le nombre de personnes qui peuvent potentiellement être emprunteurs, et de le soustraire au nombre d'emprunteurs avec au moins un crédit à la consommation. Ce nombre de « non-emprunteurs » a plus que doublé depuis 2011 (+104% jusqu'en 2022). Toutefois, si une personne n'emprunte pas, cela ne veut pas nécessairement dire qu'elle a fait face à un refus d'accès au crédit. Le non-recours peut également indiquer un choix personnel de non-recours au crédit, soit parce que la personne dispose d'assez de liquidités pour les achats qu'elle désire, soit parce qu'il y a une volonté d'éviter d'utiliser un crédit lié à la culture ou à certaines valeurs.

L'accès auprès de prêteurs alternatifs est également difficile à mettre en évidence, étant donné que ces prêteurs doivent être « débusqués » par l'état. Toutefois, la FSMA met en évidence chaque année le nombre de notifications qu'elle a reçu de consommateurs concernant des fraudes et offres illicites de produits et services financiers. Nous constatons depuis 2017 une augmentation du nombre de notifications liées à ces fraudes ainsi qu'une hausse de leur importance en rapport avec l'ensemble des notifications reçues par la FSMA. Toutefois, en 2022, ce chiffre a baissé pour la première fois.

Une étude de la BNB[23] nous permet aussi de voir qui est concerné par une souscription à des crédits à la consommation avec des taux d'intérêt spécialement élevés. Il en ressort que, malgré une baisse des taux d'intérêt depuis plusieurs années, des ménages continuent à payer des taux d'intérêt élevés sur des prêts servant à rembourser leurs dettes ou couvrir leurs charges courantes et autres achats. Il semblerait donc de premier

[23] de Sola M., Francart A., Piette Ch et Zachary M.D., Who pays? An analysis of the cost of consumer credit in Belgium, regulation and implications, December 2021, NBB Economic Review.

abord que ces ménages  Ces ménages ont généralement un revenu plus faible et une richesse nette inférieure à ceux utilisant des crédits à la consommation avec des taux d'intérêt réduits. De plus, ces ménages déclarent plus souvent avoir des difficultés à épargner régulièrement et ne demandent pas d'autres crédits de peur de se le voir refuser.

Il est évident que ces quelques données ne nous permettent pas de quantifier réellement le problème d'exclusion de crédit en Belgique. Afin de quantifier réellement le nombre de personnes touchées, il faudrait mettre en place une large enquête sur cette thématique afin de déterminer leur nombre ainsi que leur profil.

Pour finir, nous pouvons citer quelques barrières qui restreignent l'accès au crédit. Selon Finance Watch[24], deux types de barrières peuvent restreindre l'accès au crédit.

L'emprunteur doit satisfaire aux exigences financières du prêteur et cela restreint l'accès au crédit. Le prêteur ne sait pas distinguer, sans information préalable, les candidats emprunteurs qui vont faire défaut ou pas. Pour pallier à ce problème, il va recourir à une pratique d'évaluation du candidat emprunteur. Sur base de plusieurs caractéristiques (revenus, composition du ménage, type de contrat de travail, ect.), il va déterminer le risque de défaut du candidat emprunteur et choisir d'octroyer ou non le crédit. Cette pratique est tout à fait justifiable et permet au prêteur de se protéger en partie d'un risque de défaut de paiement.

Les barrières d'accès au crédit ne sont pas uniquement liées au prêteur, il existe également un certain nombre de barrières liées au manque de compétence du potentiel emprunteur. La première barrière est liée à la digitalisation accrue de la société, qui n'épargne pas l'accès aux produits financiers. L'accès au crédit est donc parfois restreint à ceux qui ont accès aux moyens numériques et sont capables de les utiliser.

La deuxième barrière est liée aux compétences de littéracie (du langage et/ou financière ) du potentiel emprunteur. Les problèmes de compréhension de la langue écrite ou orale peuvent impacter des locuteurs de langue maternelle mais également de langues étrangères dans leur accès au crédit. De plus, afin de choisir un crédit adapté, il faut des connaissances financières pour évaluer quelle offre de crédit est la plus adaptée pour sa situation, savoir gérer un budget pour dégager une mensualité et comprendre ce qu'est un crédit et comment l'utiliser.

Non seulement l'accès au crédit est difficile du fait du manque de certaines compétences (digitales, linguistiques, financières) mais il y a également un effet d'auto-exclusion du fait d'un manque de confiance ou d'estime de soi de ces potentiels clients.

[24] Finance Watch mentionne également une barrière lié à la preuve d'identité et la preuve de résidence, comme il s'agit d'une barrière qui concerne plus spécifiquement l'accès à un compte en banque, il ne nous semble pas pertinent de l'approfondir dans cette présente note. (Finance Watch, Financial exclusion: Making the invisible visible, A study on societal groups encountering barriers to accessing financial services in the EU, March 2020.).

*Anne FILY*
*Senior Research Coordinator, Réseau Financité*

*Christophe LEGRAND*
*Conseiller Microcrédit aux Particuliers, Crédal*

Lien vers la présentation Powerpoint

***Pour ce panel, nous avons la chance d'avoir deux points de vue complémentaires, l'un plus dans la recherche, l'autre dans la pratique. J'invite donc nos deux panelistes à présenter leur structure.***

Anne Fily (Financité) : Financité est une ASBL active dans le domaine de la finance responsable, solidaire et au service de tous. Elle est en charge de la sensibilisation aux enjeux de la finance via des ateliers, des conférences, des débats, des animations... Financité organise des campagnes de sensibilisation du grand public, comme sur le greenwahsing en matière d'investissement, la digitalisation bancaire, la disparition des distributeurs de billets ou encore les risques pris par les jeunes boursicoteurs qui suivent les « conseils » des influenceurs. L'ASBL publie aussi chaque année des études et des analyses par exemple sur l'investissement socialement responsable en Belgique ou l'état de l'inclusion financière dans notre pays. L'exclusion inclusion concerne énormément de monde, certains groupes étant plus exclus que d'autres. Ce sont les SDF, les migrants, les surendettés, les travailleurs pauvres, les isolés, les indépendants, les familles monoparentales, les personnes âgées, les victimes de la fracture numérique, les personnes handicapées, ... Une grande part de l'exclusion financière semble résulter de l'incapacité, ou du manque de volonté, des prestataires de services commerciaux à proposer une gamme de produits et de services adaptés aux besoins de toutes les franges de la société.

Christophe Legrand (Crédal) : Crédal est une coopérative de finance à finalité éthique et solidaire. Elle est active autant à Bruxelles qu'en Wallonie. L'origine de Crédal, c'est une initiative citoyenne à destination des citoyens. 80% à plus de 90% de leurs fonds sont réinvestis dans l'économie réelle et locale. Aussi bien les particuliers que les professionnels peuvent s'adresser à Crédal pour un besoin financier. En règle générale, en ce qui concerne les micro-crédits, les emprunteurs ont un profil d'exclus bancaires dans les institutions classiques et sont souvent en situation de précarité financière. (pour plus d'informations sur Crédal, nous renvoyons vers leur Power Point de présentation).

***Est-ce que pour vous en Belgique, il y a une augmentation du refus de crédit ? Qu'est-ce que ça implique ?***

Anne Fily (Financité) : Il y a peu de données pour mesurer les refus de crédit. Comme il n'existe pas de droit au crédit, c'est assez compliqué d'évaluer cette situation. Néanmoins, une enquête réalisée en 2020-2021 sur le comportement financier des ménages indique que 5% des ménages font état de contraintes de crédit. Ce chiffre est d'ailleurs en augmentation par rapport à l'étude de 2017 qui mentionnait 3%. Au niveau de la centrale des crédits, on ne constate pas une réelle diminution du nombre de crédits octroyés. Par contre, il y a un renversement du type de crédit : plus de prêts à tempérament et moins d'ouvertures de crédit.

Même s'il n'y a pas de droit au crédit comme le prônait Muhammad Yunus, prix Nobel de la paix qui avait développé un micro-crédit pour sortir les gens de la pauvreté au Bengladesh, chacun devrait pouvoir accéder à un crédit adapté à son profil et à ses besoins. Ceci est d'autant plus essentiel quand l'épargne s'avère insuffisante pour faire face aux dépenses portant sur des biens et services essentiels.

***Est-ce que chez Crédal vous avez un public de « refusé bancaire » ?***

Christophe Legrand (Crédal): Nous n'avons pas de réelles statistiques sur les demandeurs avec refus de crédit mais les personnes qui arrivent chez Crédal savent, bien souvent, qu'elles n'ont pas accès au crédit ailleurs. Il n'y a pas de droit inaliénable au crédit chez Crédal. Le client reçoit toutefois une réponse adaptée en regard de sa situation. Cela passe par une analyse de la finalité du crédit, et de la situation financière et budgétaire des demandeurs, et parfois, un crédit bancaire classique peut être une solution plus rapide. Lorsqu'un dossier est accepté, la réponse est souvent conditionnelle, c'est un « oui mais », car il faut évaluer la situation financière, sociale et familiale du potentiel emprunteur dans tous ses aspects.

***Est-ce que les législations plus responsables concernant l'analyse de la solvabilité du demandeur de crédit peuvent conduire à un refus de certains demandeurs ? On parle aussi de credit scoring, en quoi cela peut-il être une pratique problématique ?***

Anne Fily (Financité) : Le crédit scoring est traditionnellement l'objet de deux types de critiques: il peut comporter des critères discriminatoires au détriment des demandeurs et il fonderait la décision sur le seul traitement automatisé d'informations. L'appréciation portée sur une demande de crédit n'est déterminée que par des corrélations statistiques sans égard à la situation individuelle, et donc particulière, du demandeur de crédit. Même si chaque établissement a son modèle, il apparait par exemple que les sans-emplois ou les personnes bénéficiant du revenu d'intégration social auront automatiquement une mauvaise note. Alors qu'une analyse plus personnalisée de leur situation financière aurait pu leur permettre de se voir accorder un crédit. Il y a un réel manque de transparence quant à la pondération des critères et aux données récoltées.

Il y a une tentation forte chez certains prêteurs d'obtenir le maximum d'informations sur les demandeurs, consultation des réseaux sociaux, transactions en ligne et accès aux données sur les transactions de paiement facilité par l'open banking. Des dérives sont possibles sachant que des fin tech font commerce de ces données.

***Comment se passe un octroi de crédit chez Crédal ? En quoi êtes-vous une alternative aux prêteurs « classiques » ?***

Christophe Legrand (Crédal): Dans un premier temps, il y a un accueil de première ligne. Un collaborateur de Crédal est chargé de vérifier l'éligibilité au crédit social. Il analyse quelle est la demande et les besoins du client. Ensuite, un check rapide est effectué, souvent par téléphone. On demande, par exemple, la composition de ménage, les revenus, le montant des loyers, les dettes éventuelles,... Un refus pourrait être décidé en cas d'endettement ou de surendettement. Chez Crédal, on effectue une analyse précise du budget pour déterminer s'il y a une marge de remboursement. La demande de crédit passe pour validation auprès du comité de crédit, comité composé notamment de médiateurs de dettes et d'experts financiers.

***Dans votre pratique, utilisez-vous du credit scoring ? Si non, pourquoi ?***

Christophe Legrand (Crédal) : Nous n'utilisons pas de *credit scoring*. Il n'y a pas de grille spécifique. Nous réalisons un accompagnement personnalisé intensif. On procède à une analyse socio-professionnelle globale et de la situation financière et budgétaire, et des perspectives d'avenir également.

***Y a-t-il pour vous une autre barrière d'accès au crédit qu'il faut mettre en avant ?***

Christophe Legrand (Crédal): Il y a les barrières officielles comme le manque de revenus, l'endettement ou encore l'âge. Mais il y a également d'autres barrières comme la méconnaissance des langues officielles en vigueur, le manque d'estime de soi ou encore l'auto-exclusion.

Anne Fily (Financité): Nous partageons les mêmes constats que Crédal concernant les barrières. Les emprunteurs qui sont exclus du crédit classique se tournent parfois vers leur famille, leurs proches pour des prêts. En Belgique, on trouve des tontines, des communautés auto-financées où l'on se prête de l'argent entre membres. On trouve aussi malheureusement de faux prêteurs qui ciblent les exclus du crédit.

***Pour clôturer ce panel et faire le lien avec le fil rouge du colloque, j'aimerais vous poser une dernière question. Pour vous, est-on arrivé à un crédit responsable ? Quel futur pour le crédit à la consommation?***

Christophe Legrand (Crédal): Crédal est d'avis que la responsabilité d'un crédit est partagée autant entre le prêteur que l'emprunteur. Devoir rendre des comptes à nos

coopérateurs nous demande d'être encore plus attentifs aux conditions d'octroi et aux objets (finalités) des crédits octroyés. Aujourd'hui, nous sommes fiers de montrer que 80% à plus de 90% de l'argent est réinjecté dans l'économie réelle et locale.

Anne Fily (Financité): On prend le bon chemin quant à l'analyse de solvabilité. Par contre, la question de l'accès au crédit est encore et toujours problématique. Dans cette optique, nous sommes favorables à la création d'un observatoire de l'inclusion financière.

# Conclusion

*Caroline JEANMART*
*Sociologue et directrice, Observatoire du Crédit et de l'Endettement*

Nous arrivons au terme de cette journée riche en informations et en débat. C'est un réel plaisir de conclure un événement qui a permis à différentes disciplines de croiser leurs expertises et à des professionnels avec des positionnements parfois diamétralement opposés de s'écouter et de se parler.

J'aimerais clôturer cette journée sans être trop longue en revenant d'une part sur la question de la responsabilité et d'autre part sur les recommandations qui ont été formulées par les différents orateurs.

## 1. Crédit responsable, de quoi s'agit-il ?

À l'heure actuelle, tout est labellisé – on parle de labels de qualité – en matière de produits « éthiques », de produits « responsables ». Certains parlent même de « pacte de crédit responsable ».

En préparant cette conclusion, j'ai fait l'exercice assez basique, je l'avoue, d'introduire la recherche « crédit responsable » dans google. J'ai consulté les 50-60 premières occurrences. Je suis bien consciente que cela n'a rien de représentatif, mais cela permet de prendre le pouls des informations qui circulent sur la thématique du colloque.

Je suis d'abord tombée sur des sites sponsorisés du style : « Demande de crédit en 3 minutes ». J'ai passé mon chemin. Puis, sur des sites de prêteurs ou de représentants de prêteurs. Même s'il n'y a pas de définition unique et univoque du crédit responsable, on retrouve sur ces sites des termes et expressions récurrentes que j'ai d'ailleurs entendus tout au long de la journée. Pour citer les plus fréquents :

- « Information et conseil » ;
- « Transparence » ;
- « Aperçu clair du coût » ;
- « Produit adapté » ;
- « Respect du budget du demandeur » ;
- « Confidentialité et respect de la protection des données personnelles » ;
- « Analyse et gestion personnalisées » ;
- « Vérifications et appréciation / conscience du risque / examen minutieux » ;
- « Communication non équivoque » ;
- « Accompagnement, service au client, guide, partenaire » ;
- « Fiabilité du prêteur » ;
- « Plus loin que les obligations légales » ;
- « Confiance » ;
- « Sur mesure »

En allant voir sur des sites de pays voisins, même crédo !

Le terme « surendettement » est également cité fréquemment. Par ailleurs, sur certains sites, la responsabilité est affichée en termes de refus de crédit.

Par contre, nulle part, dans les 50-60 premières occurrences, il n'est question de consommateur responsable. Le prêteur est toujours et uniquement évoqué. Or, Jan Verplaetse l'a bien montré, cette question de la responsabilité est partagée.

Par ailleurs, ce terme « responsabilité » accolé au crédit n'est pas très clair. De qui/quoi parle-t-on ? Il est parfois question de « produits responsables », parfois « d'attitudes responsables », parfois de « démarche responsable » et parfois encore de « personnes responsables » (prêteur, consommateur…). Qu'est-ce qui est censé être responsable ? Des personnes, des produits ?

Pour moi, cette responsabilité incombe aux acteurs en présence. Mais bien évidemment, cette responsabilité est chargée en termes de valeurs.

Pour moi, cette responsabilité se trouve dans un équilibre entre toutes les parties prenantes : le législateur européen, le législateur belge, le contrôleur belge, le prêteur et le consommateur.

## 2. Crédit responsable, objectif atteint ?

Le colloque s'intitule : « Crédit à la consommation responsable, objectif atteint ? ». Je voulais avoir votre avis sur la question. [Un sondage via téléphone est réalisé auprès des participants. 105 y prennent part]. Les avis de la salle sont partagés. Selon 38% des répondants, oui l'objectif du crédit responsable est atteint. Cela signifie que pour 62%, ce n'est pas le cas. Volontairement, je n'ai pas proposé de réponse « intermédiaire » pour vous forcer à vous positionner. Il est évident qu'une réponse affirmative franche est plus difficile à poser.

Si on me posait la question personnellement, j'aurais une double réponse : oui et non.

**Oui**, si on part d'une analyse macro-économique et globale, les défauts et les arriérés sont en diminution, le marché semble bien se porter et la grande majorité des emprunteurs aussi comme l'a montré Elisa Dehon dans son exposé. Par ailleurs, les dossiers des services de médiation au fil du temps comptaient de moins en moins de crédit, même si la tendance semble repartir à la hausse. Cela a également été rappelé au cours de la journée, la législation belge en matière de protection des consommateurs est assez stricte, comparativement à d'autres pays.

**Non**, si on prend en compte la part des emprunteurs qui est défaillante. Mais la question à se poser : quand le crédit a-t-il été pris ? La situation budgétaire du ménage s'est-elle dégradée ? La question à se poser est aussi celle du recouvrement de dettes. N'est-ce pas le process de recouvrement, les frais engendrés, etc. qui sont problématiques ?

Le crédit est pour moi problématique dans deux cas de figure principalement :

Au niveau du prêteur :

- quand on constate qu'un consommateur a eu l'opportunité de contracter différents crédits à la consommation par ex. en quelques mois et que le taux d'endettement est très élevé ;
- lorsque la publicité est ciblée sur des publics à risque d'endettement problématique ou qu'elle n'est pas suffisamment claire sur les risques éventuels d'un crédit.

Au niveau du consommateur :

- Quand les informations qu'il fournit au prêteur ne sont pas exactes ;
- Quand le crédit à la consommation est notamment utilisé par un ménage comme source récurrente de revenus. Je m'explique : on parle des ouvertures de crédit, notamment. Certaines personnes utilisent le crédit car elles sont en difficulté un moment et que les revenus ne sont pas suffisants pour couvrir les besoins de base. Le crédit sert donc à conserver le budget en équilibre, sans prendre en compte le remboursement de celui-ci. Et là, c'est l'engrenage.

Certains orateurs se sont également positionnés sur cette question en cours de journée, sans être tranchés. Ils soulignent l'importance des contrôles des prêteurs (ceux-ci étant plus efficaces et ciblés), la responsabilité du prêteur en matière de publicité et de taux d'endettement des ménages ainsi que l'importance de la fiabilité des informations transmises au prêteur par le consommateur.

### 3. Crédit responsable, quelles recommandations ?

Lors des exposés et des échanges, tant les orateurs que les participants ont émis des recommandations afin d'atteindre un crédit à la consommation responsable. Elles sont reprises ci-dessous.

En termes de recherche :

- Disposer de données statistiques publiques plus nombreuses en matière de crédit ;
- Développer des recherches sur le refus de crédit ;
- Avoir une meilleure connaissance des données utilisées dans le cadre du crédit scoring ;
- Développer des recherches qui permettent à chacune des parties prenantes de mieux se connaitre afin par exemple d'améliorer la communication entre elles ;
- Créer un observatoire belge de l'inclusion financière.

En termes de législation et de procédure :

- Rendre les informations précontractuelles plus claires et les lister plus précisément ;
- Préciser la législation en matière de prêt vert ;
- Revaloriser la procédure de facilité de paiement (art.107 du CDE) ;
- Remettre sir le métier la question de la prescription ;
- En termes de recouvrement, encadrer plus sévèrement les frais qui peuvent être réclamés par le créancier et son recouvreur ;
- Faciliter la négociation des plans de paiement entre créanciers et débiteurs en matière de crédit à la consommation ;
- Encadrer davantage les regroupements de crédit ;
- Test-Achats est favorable à l'avant-projet de loi qui intègre le redressement des dettes du consommateur et modifie la procédure en RCD. L'Observatoire n'est pas favorable à une procédure de redressement, il souhaite améliorer les procédures existantes (médiation de dettes amiable et RCD) ;
- Ouvrir la possibilité de modifier légalement les termes d'un contrat de crédit à la consommation (avec accord de toutes les parties) ;
- Prévoir un droit à l'oubli.

En termes d'acteurs :

- Conserver la position du juge de paix comme acteur central dans la lutte contre le surendettement (avant le RCD). Renforcer l'accès au juge en termes de temps et de moyens ;
- Donner un statut plus clair et plus fort aux services de médiation de dettes agréés, renforcer leur position en matière de négociation et leur donner plus de moyens ;

En termes de prévention :

- Travailler sur la question de la publicité en matière de crédit ;
- Donner une meilleure information aux consommateurs (leurs droits, les acteurs qu'ils peuvent contacter en cas de difficulté…) ;
- Développer les actions et les outils en matière d'éducation financière

## 4. Remerciements

Je vais terminer par des remerciements et ce n'est pas une simple politesse mais des remerciements chaleureux.

Je remercie vivement tous les orateurs de la journée pour leur participation aux différentes réunions préparatoires, pour leur investissement et la qualité de leurs interventions. Vous avez chacun un positionnement spécifique, mais vous êtes sortis de

votre zone de confort pour certains et vous avez été attentifs aux positionnements des autres dans le respect.

Merci à Bertel De Groote pour la modération, vous trouvez toujours la juste posture dans ce rôle d'équilibriste et de commentateur.

Merci à Vincent Magnée de nous permettre d'occuper cet auditorium et évidemment pour son investissement au sein de l'asbl.

Merci à tous les participants, nous avons eu la chance de réunir des participants aux profils et aux approches variés.

Merci aux interprètes et au personnel de la BNB.

Je ne peux pas terminer sans un petit clin d'œil à Robert Geurts qui n'est pas présent aujourd'hui mais qui est l'un des rédacteurs de la loi de 1991.

Et enfin et surtout, un tout grand merci à l'équipe de l'Observatoire qui ne ménage pas ses efforts au quotidien pour faire vivre cette belle asbl. Un merci tout particulier à Elisa pour avoir mené le projet de A à Z et à Virginie qui a repris au pied levé le travail qui avait été entamé par Sabine.

## L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement

**Adresse :** Château de Cartier, Place du Perron, 38, 6030 Marchienne-au-Pont
**Tél :** 071/33.12.59 - **Fax :** 071/32.25.00
**Email :** info@observatoire-credit.be
**Site internet :** http://www.observatoire-credit.be
**N°entr. :** 0452.320.403 – RPM Hainaut (div. Charleroi)
**IBAN :** BE91 0682 4452 2576
**Éditeur responsable :** Vincent MAGNEE

Editeur responsable: Vincent MAGNEE, L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement ASBL
Verantwoordelijke uitgever: Vincent MAGNEE, Observatoirium Krediet en Schuldenlast vzw