2021
RAPPORT D'ACTIVITE

CRÉSUS
Pays de la Loire

SOMMAIRE

03 Lettre du Président

05 Projet associatif

08 Nos acitivités 2021 en quelques chiffres...

09 Statistiques globales

16 Focus sur l'activité de médiateur budgétaire et financier

19 Témoignages

20 Projets 2022

21 Remerciements et répertoire des permanences CRESUS Pays de la Loire

LETTRE DU PRESIDENT

L'année 2021 s'achève. En regardant dans le rétroviseur, qui aurait pu croire qu'un virus, potentiellement issu d'un transfert d'un animal vers lhomme, pourrait causer de tels désordres ? Révéler de telles failles ? La Nature nous rappelle une nouvelle fois qu'elle demeure maîtresse chez elle, si besoin en était.
Face à cette problématique, l'être humain cherche la maîtrise, la solution définitive au problème s'appuyant sur l'autorité de sachants.
Le surendettement participe de cette analyse. Aider les personnes dans une situation irrémédiablement compromise tout en leur offrant un dispositif d'accompagnement et de soutien tel devrait être l'objectif du législateur et des intervenants institutionnels. En parallèle, l'éducation à la gestion budgétaire devrait être initiée dès le plus jeune âge afin de favoriser une culture économique. L'éducation et la lutte contre l'exclusion sociale sont des axes essentiels de la cohésion sociétale.
Notre société a érigé la consommation comme une de ses vertus cardinales. Si elle constitue une donnée incontournable de l'équation économique, l'excès, comme dans tous domaines, doit être combattu. La situation sanitaire a aggravé les tensions sur les produits de consommation courante subissant une inflation galopante sans que les salaires ne bénéficient dun chemin comparable. Or, il apparaît que les éléments de consommation deviennent partie intégrante de l'identification sociale rajoutant une pression sur des ménages de plus en plus fragilisés.
Selon les données de la Banque de France, les chiffres du surendettement ont connu une nette amélioration au regard des années 2019 et 2020.
Est-ce une réelle évolution ? Une tendance lourde ou simplement une évolution en trompe l'œil ?

La combinaison des données sociétales, économiques et factuelles m'amènent à considérer cette évolution comme passagère en corrélation avec le fonctionnement atypique de la société en phase « COVID ». Peu de progrès ont été réalisés, peu de changements constatés. Dès lors, les mêmes causes produiront les mêmes effets.

Nul n'est à l'abri d'un accident de la vie. Nul ne peut se voir reprocher cet état de fait dès lors qu'il a œuvré de bonne foi.

Depuis 1er janvier 2020, le juge des contentieux de la protection remplace le juge du tribunal d'instance concernant le surendettement et le rétablissement personnel ainsi que le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers dans la cadre de la mise en œuvre de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 et son décret d'application n° 2019-912 du 30 août 2019. La réforme s'accompagne aussi de la fusion des tribunaux de grande instance et des tribunaux d'instance au sein du tribunal judiciaire.

Depuis le début de sa création, l'association CRESUS PAYS DE LA LOIRE veille à informer les personnes qui la sollicitent mais aussi à former ses partenaires à une matière technique et sensible compte tenu des impacts sur la vie quotidienne et de la forte demande exercée auprès des acteurs sociaux.

LETTRE DU PRESIDENT (SUITE)

Sur ce point, je rappelle à nos partenaires mais aussi à toute autre structure dont vous auriez connaissance et qui serait intéressée que nous proposons des formations adaptées aux besoins de chacun au travers du e-learning où vous pourrez exposer, en plus, les problématiques rencontrées tout en ayant une réponse claire et adaptée à votre demande.

Si d'aventure, vous aviez une demande particulière, nhésitez pas à nous faire part de votre demande en nous écrivant à cresus-pdl@wanadoo.fr.

Depuis 2021, CRESUS PAYS DE LA LOIRE participe au dispositif des Points Conseils Budget. « Les Points conseil budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin dUn accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire »[1].

Elle poursuit son chemin en proposant à ses partenaires institutionnels des solutions sur mesure et peut proposer aussi des conventions de partenariat avec l'accès à des visio-conférences d'Information.

Notre association a renforcé son équipe avec l'arrivée de M Frédéric BORIE. Antérieurement, il œuvrait au sein de l'association Agir pour lintégration bancaire de Loire Atlantique. Son expérience et son investissement quotidien seront un atout pour notre structure afin de satisfaire aux mieux les attentes de nos partenaires et consultants.

La compétence de notre équipe et de nos bénévoles n'est plus à démontrer au niveau local. La confiance de nos partenaires institutionnels en est la preuve. Qu'ils en soient remerciés ici.
L'action de C.RE.SU.S. Pays de la Loire au quotidien traduit notre engagement constant et répété auprès des personnes dans le besoin et ce, depuis de nombreuses années.

Enfin, je souhaitais remercier Stéphane qui assure la présence quotidienne de l'association lors de ces différentes prestations. Ses connaissances, son implication et sa force de proposition sont fortement appréciées par les personnes qu'il informe comme par nos interlocuteurs institutionnels.

Fabrice MARCHE
Président

« Soit le changement que tu veux voir dans le monde »
Gandhi

[1]https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/PCB

PROJET ASSOCIATIF

1. Objet social

Crésus Pays de la Loire est une association loi 1901, à but non lucratif, créée en 2005. Elle est membre de la Fédération Française des Associations Crésus.

Elle a pour objet de « promouvoir la connaissance, le traitement et la prévention des phénomènes de surendettement, d'exclusion financière et bancaire et de favoriser une pratique prudente et éclairée de l'argent (1)».L'aire géographique de ses interventions correspond à 5 départements de la région Pays de la Loire. Les services qu'elle apporte aux particuliers sont gratuits et confidentiels.

2. Le surendettement

Nombreuses sont les personnes qui n'ont pas connaissance de la protection que pourraient leur procurer divers dispositifs législatifs, notamment celui relatif à la procédure de surendettement, ou qui refusent d'y recourir, le plus souvent par crainte de ses conséquences.

Dès lors, le nombre de dossiers déposés chaque année auprès de la Banque de France reste faible par rapport à l'ensemble des ménages concernés, et il demeure découplé de la véritable ampleur du phénomène de surendettement, surtout parmi les ménages les plus précaires. Ce sont en effet les familles les plus démunies financièrement qui sont aussi les plus démunies en termes de compréhension de leur situation et des solutions qui leur sont accessibles. La plupart d'entre elles subissent différentes formes d'exclusions, financière, bancaire et sociale qui rendent leur vie complexe et douloureuse, et les poussent très souvent dans une véritable spirale de vulnérabilités.

Dans un contexte économique national qui risque de rester difficile pendant encore plusieurs années, et en dépit de nouvelles législations qui visent à la fois à encadrer plus strictement les pratiques des organismes prêteurs et à mieux informer et protéger les particuliers emprunteurs, cette situation parait devoir durer.

La distribution du crédit reste en effet un levier majeur permettant de stimuler la consommation des ménages qui représente plus de la moitié du produit intérieur brut (PIB). Il est donc probable que le crédit consommation continuera d'occuper une place centrale dans toute politique économique de relance et de lutte contre le chômage.

Il est habituel de distinguer deux types de causes du surendettement qui sont en fait très souvent interdépendantes :

- Celles qui sont liées à un « accident de la vie » (perte d'emploi, baisse de revenus, maladie, divorce…) et qui créent subitement une situation de surendettement dit « passif »,
- Celles provenant d'une utilisation exagérée du crédit, qui peut d'ailleurs être couplée à une distribution inconsidérée de ce crédit par les banques ou les organismes de financement. Elles constituent une forme de surendettement dit « actif ».

Quelles qu'en soient les causes, le surendettement est un désordre financier qui engendre de graves perturbations, tant pour les individus et les familles qui sont directement touchés, que pour la société dans son ensemble.

PROJET ASSOCIATIF (SUITE)

3. Les usagers de l'association

Crésus accompagne et conseille les personnes qui se trouvent dans diverses situations de fragilité économique, et qui selon les cas :

- Rencontrent des difficultés financières ponctuelles ou régulières (compte bancaire débiteur, mal-endettement, surendettement…),
- Souhaitent retrouver une situation financière durablement équilibrée et veulent s'en donner les moyens, notamment en apprenant à mieux gérer leur budget,
- Sont confrontées à divers types de problèmes dans leur rela- tion avec leur banque,
- Préparent un projet de vie qui nécessite le recours à un micro crédit personnel.

Ces personnes viennent au siège social ou dans nos perma- nences « extérieures », de leur propre initiative ou orientées par des prescripteurs, principalement les travailleurs sociaux.

4. Les missions de l'association

Les principales missions de l'association sont de :

- Faire connaître aux personnes surendettées les dispositifs de la loi qui peuvent les protéger,
- Les aider à accéder effectivement au bénéfice de cette loi afin de retrouver une situation financière saine, notamment par le dépôt d'un dossier de surendettement auprès de la Banque de France,
- Permettre à ses usagers de renforcer leurs compétences budgétaires et bancaires afin qu'ils puissent mieux gérer leur situation financière,
- Accompagner les personnes qui sollicitent un microcrédit pour financer un projet personnel,
- Participer aux débats publics qui contribuent à renforcer les dispositifs législatifs, réglementaires et éducatifs de lutte contre le surendettement et l'exclusion bancaire.

5. Les activités de l'association

Crésus conduit trois types d'activités distinctes, mais qui dans le domaine de la lutte contre le surendettement sont souvent complémentaires. Cette spécialisation, couplée à une telle complémentarité de ses actions, confère à Crésus un rôle unique parmi les acteurs de l'action sociale.

A. Traitement du surendettement.

L'association accompagne des personnes qui sont confrontées à de graves difficultés financières, ou qui se trouvant en situation de surendettement, sont dans l'impossibilité de faire face à leurs dettes exigibles et à échoir. Elles sont le plus souvent dirigées vers notre association par l'intermédiaire des travailleurs sociaux ou diverses associations. L'objectif de cet accompagnement individualisé est de les aider à mieux comprendre leur situation financière, à connaître leurs droits et obligations, et à prendre les meilleures décisions qui s'imposent. Dans la plupart des cas, notre association aide ces personnes à préparer un dossier de surendettement qu'elles déposeront ensuite auprès de la Banque de France. Elles peuvent ainsi obtenir le bénéfice d'un plan qui aménage les modalités de remboursement de leurs dettes, ou d'une procédure de rétablissement personnel qui conduit à l'annulation partielle ou totale de leurs dettes. Il s'agit très souvent de leur donner ainsi l'espoir que leur vie n'est pas nécessairement une longue suite de survies quotidiennes.

PROJET ASSOCIATIF (SUITE)

B. Prévention du surendettement.
Crésus propose également un accompagnement budgétaire individualisé aux personnes qui ont besoin d'être soutenues dans leur travail de compréhension et de résolution de leurs difficultés budgétaires et bancaires. Il s'agit d'un travail approfondi qui est conduit en concertation avec les travailleurs sociaux, et peut durer plusieurs mois.

C. Microcrédit personnel.
Crésus accompagne également les personnes qui n'ont pas accès aux formes classiques de crédit bancaire et qui pourraient bénéficier d'un microcrédit personnel afin de financer un projet personnel, le plus souvent à finalité d'insertion professionnelle.
Cet accompagnement permet d'évaluer de tels projets au regard de leur viabilité, de la capacité des candidats emprunteurs à rembourser leurs crédits, et de leur recevabilité auprès des organismes prêteurs. Lorsqu'un microcrédit personnel est accordé, l'association peut également proposer un accompagnement budgétaire, à la demande de l'organisme prêteur, ou de l'emprunteur lui-même.

6. Les valeurs de l'association
Les trois valeurs en lesquelles tous les membres de notre association se reconnaissent au quotidien, et qui sont les leviers indispensables de notre action sont :

L'engagement solidaire :
- L'engagement solidaire des salariés et des bénévoles est au cœur de nos relations avec toutes les personnes en situation de précarité financière qui s'adressent à Crésus pour être accompagnées et conseillées.
- Il se fonde sur la bienveillance et la volonté d'aider sans jugement ces personnes à reconstruire un lien social qui a souvent été durement affecté par leur situation de mal-endettement ou de surendettement.

La confiance :
- Elle est indispensable à la construction et au développement de relations solides avec nos usagers qui nous confient des informations éminemment personnelles, et nos partenaires extérieurs qui font appel à nos compétences et à notre savoir-faire.
- Les partenariats mis en œuvre avec des institutions publiques ou privées impliquent une approche commune de la lutte contre le surendettement. Crésus intervient ainsi en pleine concertation avec les institutions de travail social, et en particulier les travailleurs sociaux.

Le professionnalisme :
- La nécessité de proposer à nos usagers un accompagnement à la hauteur de leurs besoins crée pour l'association un devoir permanent de compétence, et donc de formation et de développement professionnel de ses bénévoles et de ses salariés.
- Elle requiert également de chacun d'eux de nombreuses qualités d'écoute, d'empathie, de disponibilité et un très haut niveau d'exigence envers soi-même.

Ces valeurs sont notamment reflétées dans la Charte du bénévole de l'association.

NOS ACTIVITES
EN QUELQUES CHIFFRES...

3351 PERSONNES INFORMEES

286 ACCOMPAGNEMENTS SURENDETTEMENT

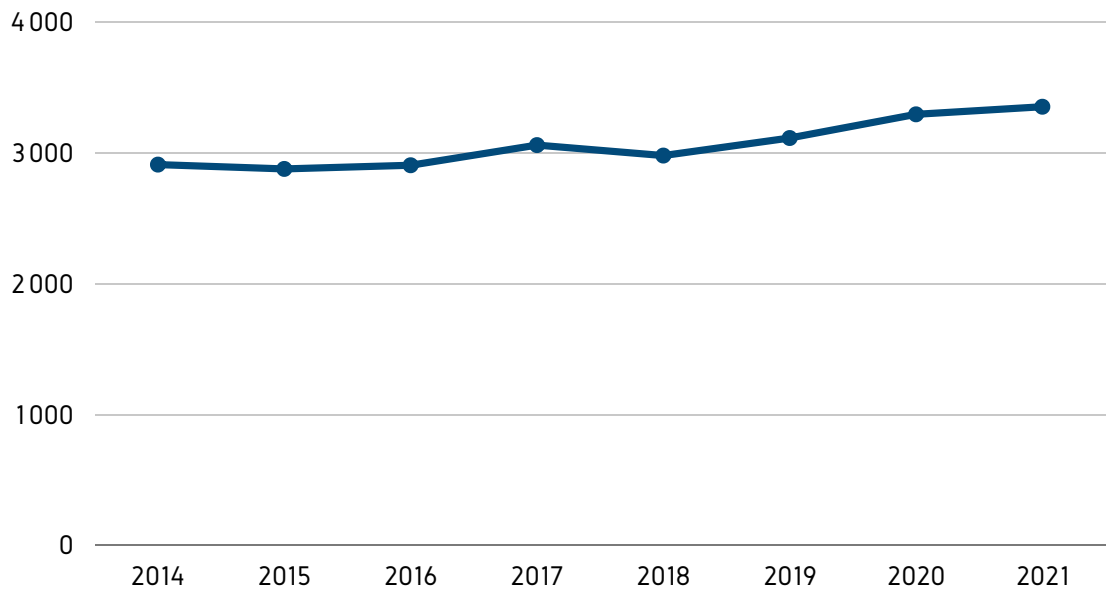
67 ACCOMPAGNEMENTS BUDGETAIRES INDIVIDUELS

16 LIEUX DE PERMANENCE

2021

STATISTIQUES GLOBALES

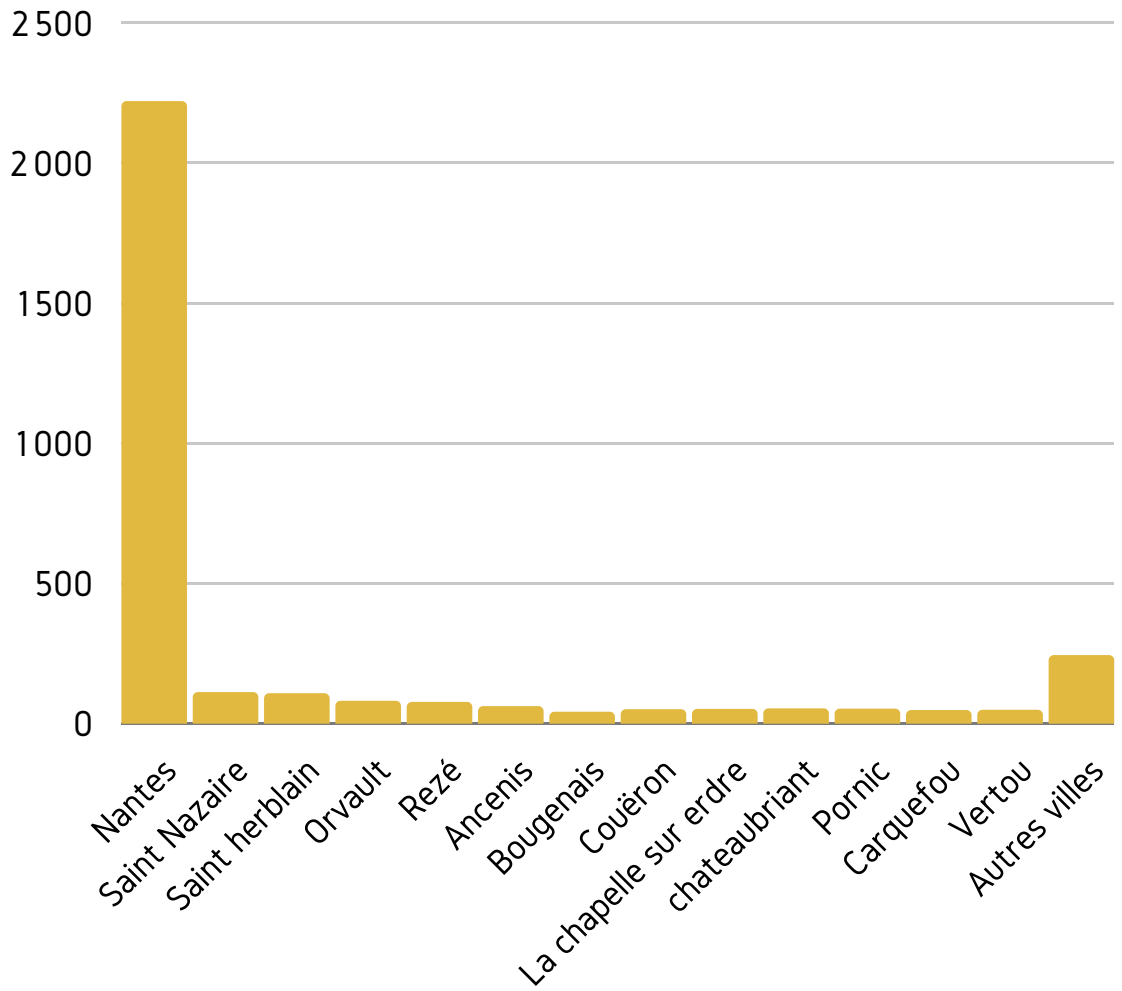
FREQUENTATION



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION ENTRE 2014 ET 2021

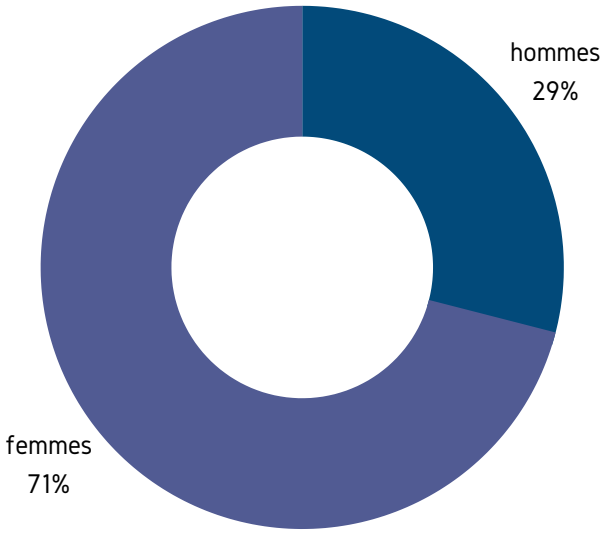
Au cours de l'année 2021 et avec le concours de 2 salariés et quinze bénévoles, **1519** personnes ont eu un rendez-vous physique et **1832** personnes ont été informées par téléphone (rendez-vous téléphonique en remplacement de nos rendez-vous en présentiel en raison de la COVID ou contact pour répondre à une question/ analyser une situation etc.).

REPARTITION PAR VILLE DE RESIDENCE

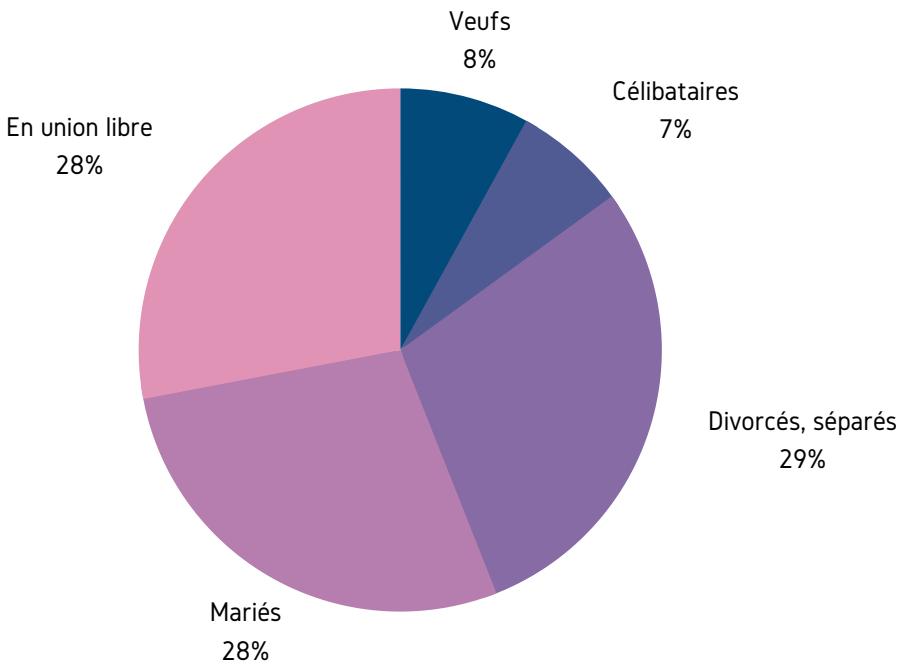


En 2021, 92% des personnes informées ou accompagnées par l'association résidaient en Loire Atlantique. Nous pouvons voir que nous avons reçu une majorité de Nantais.
De plus, nous constatons aussi que nous arrivons à toucher des personnes résidant dans la plus part des villes du Département, grâce à nos permanences décentralisées.

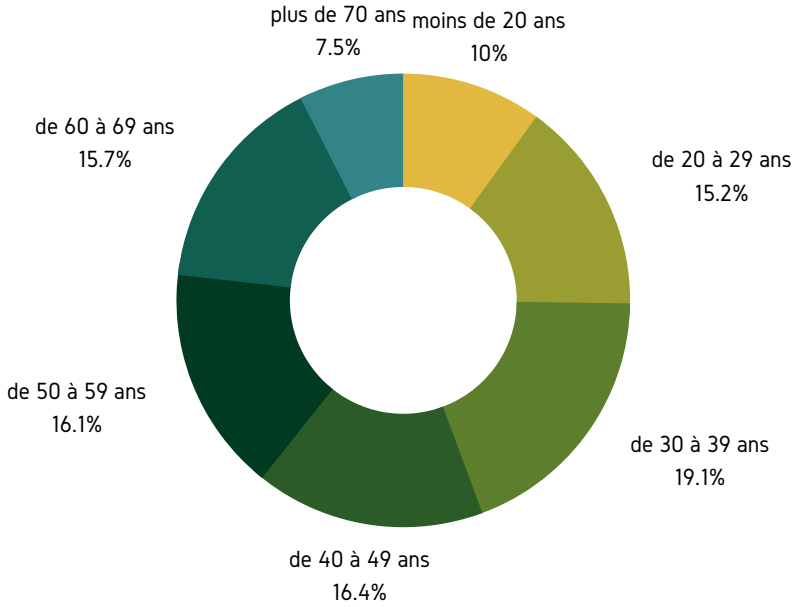
REPARTITION PAR SEXE ET PAR SITUATION FAMILIALE

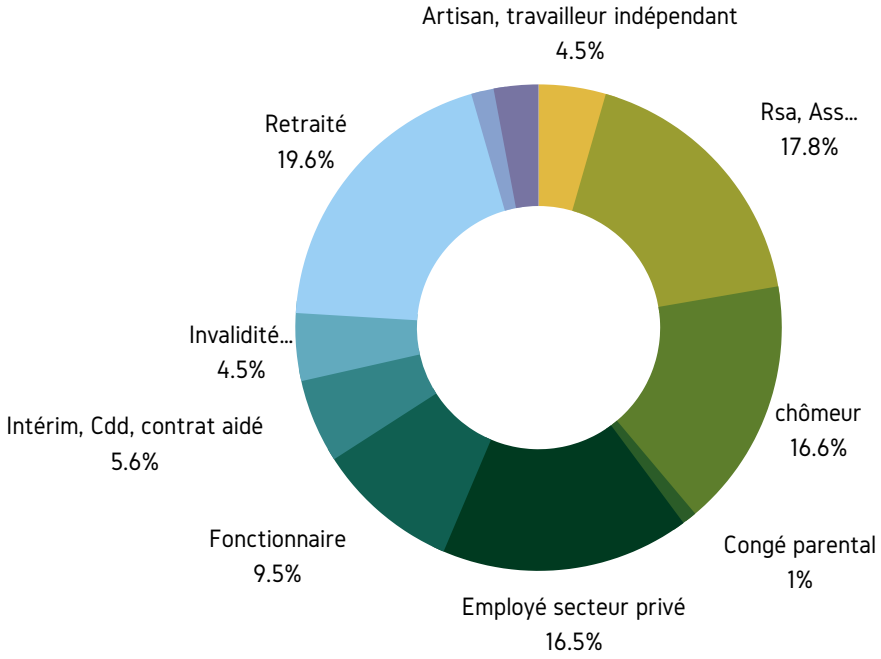


Le constat reste le même que les années précédentes. Ce sont d'avantage les femmes qui font la démarche de venir nous rencontrer.

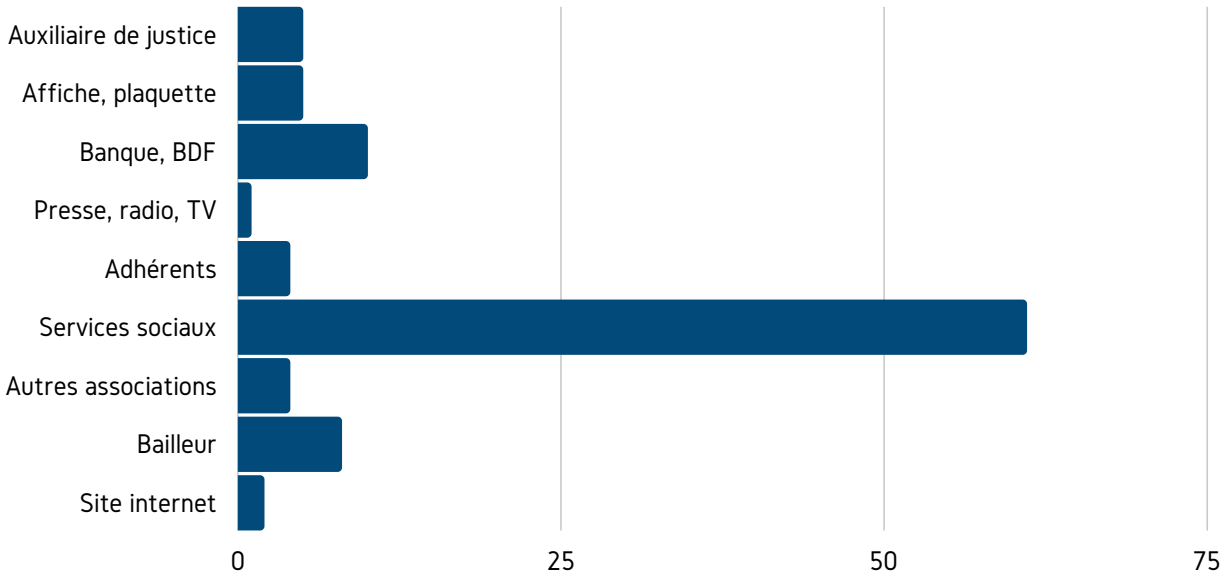


REPARTITION PAR AGE ET PAR SITUATION PROFESSIONNELLE



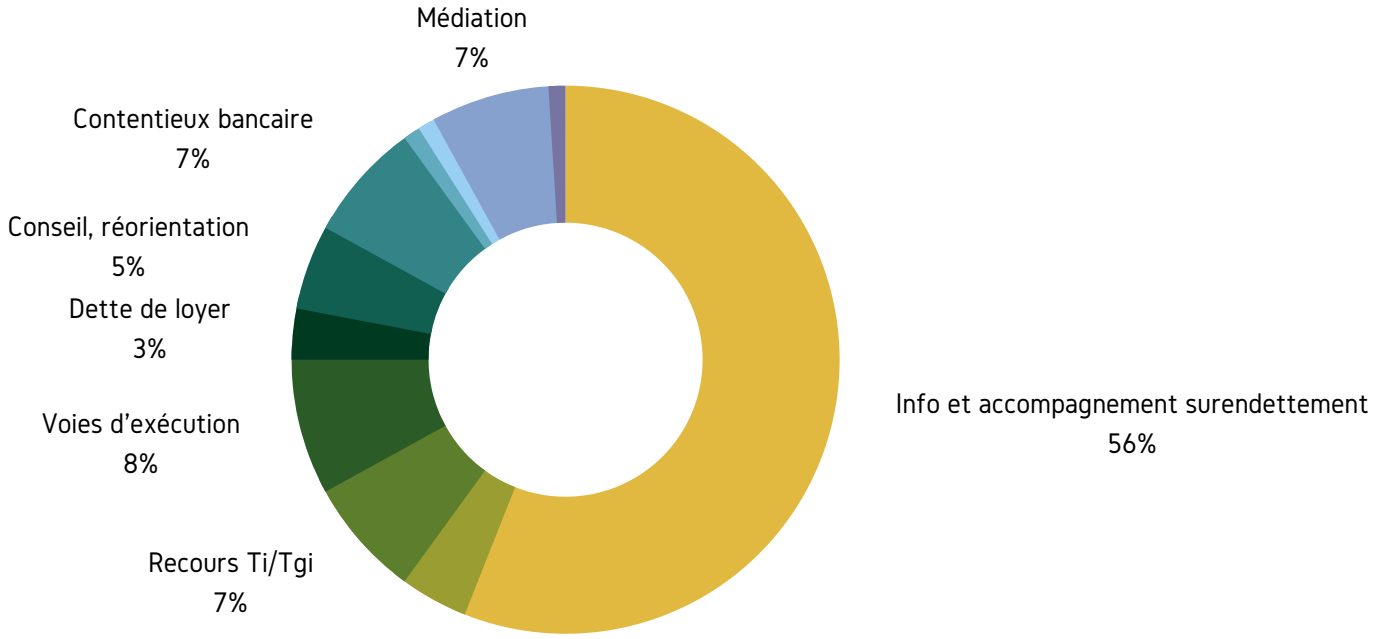


REPARTITION PAR ORIGINE DE L'ORIENTATION



Le constat reste le même que les années précédentes. Ce sont les travailleurs sociaux, les bailleurs et la Banque de France qui orientent le plus souvent les usagers vers notre association.

REPARTITION PAR DOMAINE D'INTERVENTION



Le surendettement, la médiation, le contentieux bancaire et les voies d'exécution restent les problématiques pour lesquelles les usagers nous sollicitent le plus.

2021

FOCUS SUR L'ACTIVITE DE MEDIATEUR BUDETAIRE ET FINANCIER

FOCUS

Pourquoi un médiateur ?

Pour diverses raisons, nous pouvons parfois avoir des difficultés à faire face aux dépenses du quotidien. Une telle situation peut se dégrader et aboutir au surendettement alors que des solutions adaptées existent...

Ses missions

Le médiateur budgétaire et financier informe et accompagne les habitants dans leurs démarches afin de faciliter le dialogue social entre les services publics et les usagers. Le but étant de limiter le risque de surendettement et de malendettement des personnes.

Son rôle

- Prévenir et former
- Orienter, informer et aller vers...
- Mobiliser et encourager.

FLYER DE PRESENTATION ATELIERS BUDGET

TEMOIGNAGES

Nora, Nantes

«J'ai rencontré des difficultés dans ma vie,… mes maladies chroniques, des cancers dans ma famille, un burnout dû à un harcèlement moral au travail. En parallèle de cela, j'ai compensé en achetant un peu plus chaque mois pour me faire un peu plaisir dans cet océan de difficultés. Cela ne me semblait pas trop grave au début grâce au découvert autorisé proposé par ma banque…jusqu'au jour où, en déplacement professionnel, j'ai dépassé mon découvert autorisé de 1600 euros… N'ayant plus d'argent, je n'ai pas pu manger pendant deux jours et là, je me suis enfin rendue compte de la spirale dans laquelle j'étais. Je voyais bien que je dépensais dans les frais de banque des sommes importantes, mais comment revenir à l'équilibre ? Comment faire pour ne plus payer des centaines d'agios ? Je me suis tournée vers un livre «J'arrête de surconsommer» et son groupe Facebook de soutien bienveillant et dynamique «Gestion budgétaire, entraide et minimalisme», plein de bons conseils. Ce sont eux qui m'ont fait connaître Crésus Pays de la Loire et ses conseils pour apprendre à mieux gérer ses comptes, tenir un budget, ou comprendre sa surconsommation et revoir ses dépenses.

Trois ans plus tard, mon compte est au vert, je ne suis plus jamais à découvert ! J'ai même de l'épargne de côté pour les vacances et les imprévus ! Un grand merci à Crésus, et tout particulièrement à Stéphane dont les conseils financiers judicieux m'ont permis de réaliser les premiers pas vers un de mes rêves les plus chers !»

Francis, Pornic

«Je tenais à vous informer que j'ai reçu la réponse du tribunal judiciaire concernant le recours contre recevabilité de mon dossier. Le jugement a été rendu en ma faveur et ma recevabilité est maintenue.

Le dossier est renvoyé à la commission pour la poursuite de la procédure et je pense l'établissement du plan de rééchelonnement.

Je ne manquerai pas de vous tenir au courant des suites à réception de nouveaux courriers de la part de la commission. C'est un immense soulagement pour moi et le père Noël m'aura apporté par cette décision le plus beau cadeau que je pouvais espérer. J'en profite pour vous souhaiter de très bonnes fêtes de fin d'année ainsi qu'à toute l'équipe de Crésus. Vous faites un travail d'accompagnement et de conseil formidable et je vous en remercie encore sincèrement».

PROJETS 2022

PCB

Pérénisier notre programme d'éducation budgétaire (ateliers)

SITE INTERNET

Refonte complète

BENEVOLAT

Accroître la formation de nos bénévoles et animer la communauté

REMERCIEMENTS

Nous remercions les institutions étatiques et les collectivités territoriales qui nous apportent leur soutien et leur confiance :

- La préfecture de LOIRE ATLANTIQUE
- La DRDJSCS des Pays de La Loire
- Le CDAD
- Le Conseil Départemental
- La mairie de NANTES
- La mairie d'ORVAULT
- La mairie de SAINT HERBLAIN
- La mairie de SAINT NAZAIRE
- La mairie de NOZAY
- La mairie de BLAIN
- La mairie de VALLET
- La Communauté de communes de PORNIC
- La Communauté de communes de VALLET
- La mairie de SAINTE PAZANNE
- Le CCAS de NANTES
- Le CCAS de SAINT HERBLAIN
- Le CCAS de SAINT NAZAIRE
- Le CCAS de NOZAY
- La maison de quartier Bottière
- La maison de quartier Nord
- La maison de quartier Sud
- La maison de quartier Carré des services

Nous remercions les associations et les institutions qui collaborent avec nous ou font appel à nos services :

L'association TRAJET, l'UDAF, l'APIB, le Secours Catholique, ADOMA, l'ADIL, EMMAUS, les Restos du Coeur, la Croix Rouge, le Crédit municipal de Nantes, Parcours Confiance, Nantes Métropole Habitat, Habitat 44, Harmonie Habitat, Atlantique Habitations, l'APAVE...

Nous remercions les donateurs individuels dont le soutien financier et la confiance nous sont particulièrement précieux.

Nous remercions les personnes surendettées ou en difficulté financière qui font appel à nos conseils et nous manifestent leur confiance.

REPERTOIRE

des permanences de CRESUS Pays de la Loire

- A la Maison des Associations Nord, 3 rue Eugène Thomas, "Point Conseil Budget"
- A la Maison de la Justice et du droit de Rezé, 9 Rue Jean Baptiste Viguier
- A l'espace Agora de Saint Nazaire, 2 bis rue Albert De Mun
- A l'Hôtel de Ville de Saint Herblain, 2 rue de l'Hôtel de Ville
- Au Kiosque à Orvault, 19 rue Alexandre Goupil
- A la Maison de quartier Bottière, 147 route de Sainte Luce, 44300 Nantes
- A la Maison des confluences, 4 Place du Muguet Nantais, 44200 Nantes
- A la mairie de NOZAY, 11 rue Alexis Letourneau
- A la mairie de BLAIN, 2 rue Charles de Gaulle
- A la délégation d'Ancenis (Conseil Départemental), 118 place du Maréchal FOCH
- A la Communauté de Communes de Pornic, ZAC de la chaussée, 2 rue du Docteur Ange GUEPIN
- A la mairie de VALLET, 9 rue François LUNEAU
- A la Communauté de Communes coeur Pays de Retz à Sainte PAZANNE, 60-64 impasse du Vigneau
- A la Délégation du vignoble, à Clisson, 2 cours des marches de Bretagne
- Au carré des services à Saint Herblain, 15 rue d'Arras, dans le cadre des permanences « Points conseil budget »
- A la mairie annexe, ile de Nantes dans le cadre des permanences « Points conseil budget »

CRESUS
Pays de la Loire

Riches de notre solidarité

NOUS CONTACTER : 3 rue Eugène Thomas 44300
NANTES - 02 40 72 40 05
cresus-pdl@wanadoo.fr
www.cresuspaysdelaloire.fr