

Table des matières

Première partie

I.	Introduction.....	5
II.	Les facteurs qui influencent le consommateur	5
❖	Les facteurs internes	8
❖	Les facteurs externes.....	8
a.	La culture.....	8
b.	La famille	9
c.	Les groupes.....	10
d.	L'économie.....	12
III.	Les causes du surendettement	12
❖	Les causes lointaines	13
e.	Caractéristiques socio-économiques	13
f.	La pauvreté.....	14
g.	La gestion financière	16
❖	Les causes immédiates	16
h.	Les cartes de crédit	17
i.	L'incompréhension des termes du contrat de crédit.....	17
j.	Les causes accidentelles	17
IV.	Comment mesurer le surendettement	18
❖	Certains indicateurs du surendettement	18
k.	Pourquoi les gens empruntent-ils trop ?	20
❖	Le comportement du prêteur.....	20
❖	Le comportement d'emprunteur	21
❖	La compétition des institutions de micro-crédit est bonne pour le client.....	23
V.	Quelques techniques marketing pour attirer les clients dans les magasins	26

VI.	L'achat Pathologique	28
VII.	Quelques solutions déjà en place pour lutter contre le surendettement en Belgique ...	29
❖	La centrale des crédits aux particuliers	29
❖	Le règlement collectif des dettes	29
l.	Le rôle du médiateur de dettes.....	31
m.	Le plan du règlement amiable	32
n.	Le plan de règlement judiciaire	32
VIII.	D'autres solutions déjà prévues contre le surendettement ici et ailleurs	33
❖	En Belgique	33
❖	Au Pays-Bas	34
❖	Au Canada.....	35
❖	Au Japon	36
IX.	Les recommandations pour diminuer ou anticiper le surendettement	36
❖	Éducation.....	37
❖	Information.....	37
❖	La protection du consommateur.....	38
❖	L'accès du consommateur au droit et à la justice.....	38
❖	Représentation et consultation des consommateurs	38
❖	Le central positif pour l'Union Européenne	39
I.	Conclusion de la première partie	39

Deuxième partie

II.	Les questions et les hypothèses.....	41
❖	Q1. Quelles sont les caractéristiques des ménages belges par rapport au solde de leur compte bancaire?	41
❖	Q2. Quelles sont les caractéristiques des belges sans profession par rapport au crédit via internet?	49
❖	Q3. Quelle est la relation qui existe entre le nombre de crédit à la consommation et demander le règlement collectif de dettes?	51
❖	Q4. Quelle est la relation entre les dépenses et le revenu?	52
❖	Q6. Quelle est la proportion des belges qui utilisent l'internet souvent?	53
❖	Q6. Quelles sont les caractéristiques de ceux qui surfent sur l'internet ?.....	53

- III. La régression logistique55**
 - ❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de ne pas payer son loyer et dettes hypothécaires à temps ? 56
 - ❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de ne pas payer ses dettes en eau et électricité à temps ? 61
 - ❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage est prêt à contracter un crédit via internet sans contact physique avec l'agent ? 63
 - ❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de solliciter la médiation de dettes ? 64
- IV. Conclusion de la seconde partie65**
- V. Conclusion générale66**
- VI. Recommandations67**
- VII. Bibliographie69**
- VIII. Les annexes Error! Bookmark not defined.**

Remerciements

Je tiens à remercier, toutes les personnes qui m'ont aidé à réaliser ce travail de près ou de loin.

Je remercie tous les professeurs de Louvain School of Management (LSM) pour toutes les connaissances que j'ai acquises durant ces deux années de formation comme master en sciences de gestion.

Je remercie en particulier madame Sophie Béreau professeur à Louvain School of Management, pour sa disponibilité et pour ses conseils qui m'ont permis de réaliser ce mémoire.

Je remercie également monsieur Romain Duvivier économiste à l'Observatoire du Crédit et d'Endettement (OCE), pour sa confiance en me laissant accéder à la base de données de l'enquête que l'OCE a réalisée auprès de 3000 belges en 2013.

Je ne peux pas terminer sans remercier mes parents, mes frères et sœurs pour leur soutien matériel et moral qu'ils m'ont apporté durant ce travail.

Première partie

I. Introduction

D'après Jan Smets Directeur de la Banque nationale de Belgique (2014), les dettes des ménages belges ont doublé ces dix dernières années, atteignant 217 milliards d'euros. Ce n'est pas tout car le taux d'endettement des ménages a grimpé de 40 à 56,5% du PIB pendant cette même période. Le taux d'endettement en hausse peut avoir des lourdes implications sur l'activité macroéconomique et sur la stabilité financière si plusieurs ménages sont défaillants. Au début de l'année 2014 le niveau d'endettement par habitant en Belgique était de 19.400€, ce qui est nettement supérieur au niveau de la zone euro (18.400€). Comme le taux d'endettement en Belgique continue d'augmenter sensiblement, il faut y accorder une attention particulière car cette hausse peut causer l'instabilité financière. Les ménages belges disposant d'un faible revenu constituent un groupe qui risque de faire face à des problèmes d'endettement en comparaison avec les autres groupes de ménages. La BNB confirme que dans la zone euro y compris la Belgique l'endettement des ménages s'explique principalement par l'accroissement des octrois de crédits hypothécaires. Or la vente par crédit permet à certains consommateurs de se procurer des produits dont ils ont besoin tout en payant à leur rythme. Malheureusement certaines personnes achètent sans compter et par conséquent se retrouvent avec des dettes supérieures à leur revenu. Ce qui devient un casse-tête pour ces ménages, c'est qu'ils doivent survivre mais en remboursant les dettes accumulées. Sinon leurs biens risquent d'être vendus même s'ils ne suffisent pas à rembourser toutes les dettes. Cela détériore le bien-être social et économique de ces ménages. À long terme ces derniers se sentent exclus de la société après qu'ils sont devenus pauvres. La crise économique de 2008 a obligé certaines entreprises de licencier son personnel à cause de la restructuration ou de leur faillite. Or les membres du personnel sont en même temps les consommateurs des produits des entreprises. Le manque de revenus a augmenté considérablement le nombre des ménages incapables de rembourser leurs dettes. De ce constat amer, quelle leçon tirer et quelle solution y apporter ?

Ce mémoire est divisé en deux parties. La première comporte des informations collectées dans des ouvrages scientifiques, concernant le surendettement des ménages. La seconde partie consiste à analyser les données d'une enquête faite par l'observatoire du crédit et de l'endettement sur plus de 3000 ménages belges. Le programme qui sera utilisé pour faire cette analyse est « SPSS STATISTICS 21 ». À la fin nous exposerons des recommandations avant de tirer la conclusion.

II. Les facteurs qui influencent le consommateur

En général le terme consommateur désigne les utilisateurs des produits qui sont sur le marché. Il s'agit des individus ou des groupes (le gouvernement, les entreprises,...). Ces derniers ne nous concernent pas dans ce mémoire.

Avant d'élucider le sujet, il nous a paru important d'éclaircir certains vocables qui peuvent sembler difficile pour le lecteur.

Van Vracem et Jansens-Umflat (1994).nous proposent les définitions des termes comme : consommateur, prescripteur, le garde barrière, ou acheteur « *Un consommateur est un individu qui achète ou qui a la capacité d'acheter des biens et des services offerts en vente dans le but de satisfaire de besoins, des souhaits, des désirs, à titre personnel ou pour son ménage.* » La décision d'acheter ou de consommer peut émaner d'une même personne ou de personnes différentes. C'est pourquoi nous commençons par donner les définitions des termes suivants : le prescripteur, l'acheteur et le consommateur.

Le prescripteur ou l'influenceur

« *C'est l'individu par ses habitudes de consommation ou ses décisions d'achat ou par ses recommandations, influence le choix du type de produit ou le choix d'une marque devant être fait par les individus du groupe* ».

Le décideur

Celui qui prend la décision finale d'acheter et qui a un certain pouvoir financier. Sa décision peut différer un peu à celle de la famille à ce qui concerne le montant total à dépenser.

L'acheteur

C'est toute personne qui conclut l'acte d'achat ou qui achète habituellement une marque. Il peut avoir ou non un pouvoir de négocier, ou de choisir l'endroit d'achat.

Le garde-barrière

C'est la personne qui en raison du pouvoir ou de l'influence qu'elle exerce peut bloquer ou contrôler le processus de décision d'achat à tout moment.

Le consommateur

- *C'est une personne physique (ou morale) qui acquiert, possède ou utilise un bien ou un service placé au sein du système économique par un professionnel sans en poursuivre elle-même la fabrication, la transformation, la distribution ou la prestation dans le cadre d'un commerce ou d'une profession.* (Domont-Naert, 1992, p.38).

NB : Dans ce mémoire lorsque nous parlons du consommateur, il s'agit d'une personne physique. La personne morale ne nous concerne pas.

Le crédit à la consommation

Dans le colloque organisé par l'observatoire de crédit et de l'endettement (1995), Yves Ullmo a proposé la définition du **surendetté** suivant l'approche normative, subjective et objective.

- **Approche normative** : les surendettés sont des emprunteurs au taux d'effort c'est-à-dire que le pourcentage de taux d'intérêt et du remboursement par rapport au revenu dépasse arbitrairement le taux fixé.

- **Approche subjective** : les surendettés sont ceux qui se présentent comme tels dans une enquête d'opinion, par exemple ayant des difficultés à assurer le paiement de leurs dettes ou à subvenir aux besoins de la vie courante après paiement.
- **Approche objective** : les surendettés sont ceux qui présentent des incidents dans le service de leurs dettes auprès de leurs établissements de crédits, ou ceux qui ont déposé un dossier devant la commission de surendettement (en France). En Belgique il s'agira de ceux qui ont demandé le règlement collectif de dettes.

Il y a surendettement dès lors que les difficultés sont prévisibles même si elles ne sont pas encore effectives... la situation de surendettement ne doit pas être aléatoire, l'intéressé doit prouver avec certitude qu'il se trouvera dans l'impossibilité manifeste de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles à une date ou une période déterminée . (Chatain & Ferrière 2002, p. 44).

Dans leur ouvrage « *la consommation Belge au quotidien* », Deliens & Lefevre (1988) , ont défini le crédit comme une opération par laquelle un prêteur (le créancier) met à la disposition d'un emprunteur (le débiteur) une certaine somme d'argent pour permettre à ce dernier d'acquérir un bien ou service en anticipant sur ses ressources propres.

Van Vracem et Jansens-Umflat (1994) définissent le crédit à la consommation comme « *un crédit à court ou moyen terme consenti à des individus par des canaux commerciaux réguliers, destiné d'habitude à financer l'achat des biens et des services de consommation ou à refinancer des dettes encourues à cette fin.* » Le crédit à la consommation est une façon de donner un coup de pouce au pouvoir d'achat des ménages en cas de besoin. C'est-à-dire une alternative au revenu disponible quand cela s'avère nécessaire. Le crédit à la consommation permet d'acquérir des produits dont il est difficile voire impossible de se procurer par ses propres moyens. Il existe deux types de crédit à la consommation :

- Le crédit à remboursement non échelonné. Le remboursement de prêts est forfaitaire, souvent en une seule fois. C'est le cas de cartes de voyage ou de loisir, le crédit pour le carburant, etc.
- Le crédit à remboursement échelonné. C'est toute sorte de crédit à la consommation qui doit être remboursés en plusieurs fois.

Il arrive qu'un ménage contracte trop souvent le crédit à la consommation, ce qui risque de lui créer une situation de surendettement si ce ménage ne peut plus honorer ses dettes. Certains facteurs internes ou externes peuvent pousser un ménage à consommer un bien plutôt qu'un autre. Dans ce mémoire nous nous limiterons à la simple définition des facteurs internes, car ils touchent plus à la psychologie du consommateur, ce qui n'est pas notre objectif principal. Les facteurs externes seront analysés plus en détail.

❖ Les facteurs internes

Il s'agit des besoins, la conscience, les motivations et la personnalité. Pour les facteurs internes nous nous limitons à leur définition simple.

Les besoins : il s'agit d'une situation de manque (physique ou psychologique) face à une chose désirée, exigée, nécessaire quelle qu'en soit la raison.

La conscience : c'est la connaissance de quelque chose par la voie des sens. La conscience par voie de conséquence relie le consommateur à l'environnement extérieur et aux facteurs externes.

La motivation : il s'agit de toute pulsion ou tout sentiment incitant à faire quelque chose ou à agir d'une certaine manière.

La personnalité : c'est l'ensemble de caractéristiques humains qui font la spécificité de chaque individu.

La différence entre les motivations et la personnalité est que les motivations poussent le consommateur à agir afin de satisfaire ses besoins. La personnalité quant à elle fait que chaque consommateur agit de manière différente pour satisfaire un même besoin. Van Vracem et Janssens-Umflat (1994, pp. 26-27).

❖ Les facteurs externes

Il s'agit de La culture, la famille, et l'économie.

a. La culture

Van Vracem et Janssens-Umflat (1994) proposent la définition suivante de la culture : « *La culture est l'ensemble de croyances, des valeurs, des coutumes qui sous-tendent le comportement des membres d'une société particulière.* » La culture influence l'individu à plusieurs échelons, par exemple au niveau de la classe sociale, groupe de référence et famille. C'est ainsi que la culture aura un impact sur le choix de l'habillement, la musique, le logement, l'alimentation ou le rite (séquences fixes ou répétées au sein d'un groupe : anniversaire, mariage, naissance,...). Les agents marketing s'inspirent de ces variables pour proposer des produits adaptés à chaque groupe. Comme les cadeaux de Noël, les œufs de Pâques, les robes de mariée, les costumes, le produit halal, etc. Les rites constituent une bonne occasion que l'entreprise utilise pour communiquer avec sa clientèle concernée. Elle peut utiliser le langage ou les symboles particuliers. C'est ainsi qu'une cravate est considérée par certains comme un produit de luxe et comme une identité sociale. L'apprentissage de la culture se fait de plusieurs façons. Par l'acculturation qui est l'apprentissage de la culture étrangère ou par l'enculturation qui est l'apprentissage de sa propre culture. Nous pouvons citer les trois cas suivants :

- Apprentissage formel : les adultes apprennent à leur enfant comment se comporter.
- Apprentissage informel : l'enfant apprend des comportements en imitant les membres de sa famille ou ce qu'il voit à la télévision.

- Apprentissage technique : le professeur apprend à l'enfant ce qu'il faut faire et dans quelles circonstances.

La publicité influence beaucoup l'apprentissage informel en proposant des personnages célèbres à imiter. La culture influence la perception du produit. C'est pourquoi les nouveaux produits doivent correspondre aux normes de la société afin de satisfaire les valeurs symboliques attachées à ce produit. Pour un nouveau marché, toute entreprise devrait déterminer un prix psychologique minimum et maximum que les consommateurs sont prêts à accepter. Ce prix peut différer de celui du marché d'origine. Les spécificités culturelles du marché auxquelles le consommateur appartient peuvent porter un effet sur la distribution de certains produits. Par exemple certaines entreprises proposent au consommateur de déplacer son appareil électronique jusqu'à son domicile. Il peut être question d'un téléviseur, un réfrigérateur, etc.

b. La famille

En général on distingue deux sortes de famille : la famille d'origine et la famille actuelle.

La famille d'origine étant celle où l'individu a été éduqué, elle est composée souvent par le père, la mère, les frères et sœurs. L'enfant y acquiert les attitudes mentales envers la religion, la politique, l'économie. Son influence perdure même quand une personne quitte cette famille. Elle dicte ses décisions d'achat. C'est aussi une famille d'orientation.

La famille actuelle ou famille de procréation est celle fondée et engendrée par l'individu. C'est une famille nucléaire qui exerce l'influence la plus profonde et la plus durable sur les attitudes, les opinions et les valeurs. Dans la famille actuelle la consommation change mais l'influence de la famille d'origine ne disparaît pas.

La famille et le ménage sont deux termes proches mais qui ne signifient pas toujours la même chose. Traditionnellement une famille est formée par un couple lié par le mariage ou par l'union-libre, avec les enfants de moins de 25 ans. Une personne veuve, divorcée ou séparée vivant avec les enfants de moins de 25 ans forme également une famille. Le ménage est l'ensemble de personnes habitant un même logement. Par exemple une personne qui vit seule forme un ménage et non pas une famille. Le ménage est l'unité statistique qu'on utilise quand on veut faire l'étude économique. Ce qui est le cas pour ce mémoire qui traite du surendettement. Donc la famille est toujours un ménage, mais le ménage n'est pas toujours une famille. La famille a une fonction de la socialisation du consommateur : processus par lequel l'enfant apprend à devenir le futur consommateur. Les enfants observent leurs parents comme modèle. Au moment où les adolescents se réfèrent à leurs amis en matière de consommation, les préadolescents apprennent à consommer via leurs parents. Van Vracem et Janssens-Umflat (1994).

Le couple et les décisions d'achat

Le processus de décision avant de se procurer un bien n'est pas le même dans toutes les classes sociales.

Les femmes ont tendance à dominer dans les classes inférieures. Ceci est dû au fait que les familles de classe inférieure sont de type matriarcal. Une grande partie du revenu provient d'aides

destinées à la mère, comme les allocations familiales par exemple. Donc la femme possède un contrôle financier et par conséquent un certain pouvoir de décider. Dans les classes sociales supérieures c'est le contraire. Leurs valeurs sont généralement patriarcales. Dans les classes moyennes c'est la tendance de l'égalité de sexe qui domine grâce au nombre croissant de femmes qui s'investissent dans la vie professionnelle.

L'environnement socioculturel, géographique ou l'âge a un impact sur la personne qui prend la décision d'acquiescer un bien. La différence de répartition de rôles dans un couple est influencée par l'appartenance d'un couple à une nation, une race ou une ethnie. Dans des pays développés la concertation du couple est plus courante par rapport aux pays en développement. Dans les milieux ruraux les décisions se prennent souvent en commun ce qui n'est pas toujours le cas en ville.

Les couples âgés suivent toujours la division traditionnelle de tâches. Les femmes s'occupent de ce qui concerne l'intérieur de la maison, c'est-à-dire le bien-être social de la famille. Les hommes de leur côté s'intéressent aux aspects externes, visant le bien-être économique.

Nous ne pouvons pas terminer cette section sans signaler qu'il existe des conflits dans la prise de décision d'achat. Par exemple les buts ne sont pas les mêmes pour un couple : c'est le cas d'un mari qui veut acheter une nouvelle voiture alors que son épouse trouve urgent d'acheter des nouveaux canapés. Les conflits sur le choix de produits ou le point de vente. Par exemple le mari veut acheter une BMW, alors que l'épouse veut une Renault.

Van Vracem et Janssens-Umflat (1994) proposent des solutions à ces conflits. En appliquant la stratégie de consensus par exemple déléguer un membre de la famille de jouer le rôle du spécialiste pour l'achat de biens d'un domaine bien précis. Ça peut être le cas d'achat des appareils électroménagers. Le couple peut délimiter le budget, consulter un expert ou songer à l'achat multiple. Acheter deux voitures moins chères plutôt qu'un véhicule trop cher. En appliquant la stratégie de compromis. Par exemple persuader quelqu'un à changer d'idée, ou le critiquer si c'est le cas d'un enfant qui n'a pas l'autorité de prendre des décisions. La famille peut faire les courses ensemble ou dire aujourd'hui c'est moi qui achète ceci et prochainement c'est votre tour. La stratégie de la majorité fonctionne bien dans la famille. C'est le cas des enfants qui se rangent derrière la proposition de l'un de leur parent pour persuader l'autre.

Cette résolution de conflit dans la prise de décision d'achat, peut limiter voire empêcher le surendettement. Par exemple si un membre de la famille voulait contracter une dette très élevée alors que les moyens de remboursement ne sont pas suffisants. Ça permet également d'éviter les conflits. Ces derniers peuvent obliger le couple à se séparer ce qui risque d'engendrer le surendettement si le couple est déjà endetté.

c. Les groupes

Il existe plusieurs sortes de groupes qui influencent le comportement d'un consommateur. Ici nous en citerons celles qui sont directement concernées par ce mémoire.

Un groupe est un ensemble de personnes ayant un objectif commun ou partageant des valeurs communes qui influenceront leur conduite.

Les groupes d'appartenance : l'individu appartient à un groupe qu'il le veuille ou pas. Ce sont des groupes basés sur le sexe, l'âge, la race, etc.

Les groupes symboliques : ce sont ceux auxquels l'individu voudrait appartenir mais il n'en fera jamais partie. Pour un passionné de football il peut imiter le comportement d'un club de football en achetant le matériel semblable à celui que l'équipe utilise. La probabilité que ce passionné de football devienne un joueur professionnel est minime.

Le groupe de référence : c'est celui sur lequel l'individu se base pour composer une attitude, déterminer ses jugements, ses croyances, et ses comportements. Ce groupe peut s'agir d'un seul individu ou d'un très grand nombre de personnes. Exemple : un parti politique, une université, la famille ou la classe sociale. Ce groupe est le point de repère de celui qui y adhère. Plus le groupe de référence exerce de l'attrait sur l'individu, plus ce groupe influence facilement cet individu. C'est pourquoi pour la promotion de certains produits les entreprises utilisent des célébrités pour que ceux qui se réfèrent à lui, achètent et consomment ce produit. C'est dans ce même ordre d'idée que certains admirateurs payent des fortunes à la chirurgie esthétique, ou achètent des produits ou vêtements chers pour ressembler aux vedettes. Van Campenhout (2001, p. 91). Conseille l'autocontrôle des pulsions quand on dépend d'un groupe : « *Plus se développe l'interdépendance entre les groupes et les individus, plus ces derniers sont amenés à devoir contrôler leurs pulsions* ». Si les dépenses de ce genre d'individus sont supérieures à leur revenu il y a un risque du surendettement. Van Vracem et Janssens-Umflat (1994).

Les classes sociales

Une classe sociale est formée par un groupe de personnes qui occupent une position sociale comparable dans la société. Presque toutes les sociétés ont une structure sociale. Dans les pays développés la majorité de gens se trouvent dans la classe moyenne. Tandis que dans les pays en développement, une grande partie de la population qui est pauvre, se trouve dans la classe la plus basse. Chaque classe sociale est positionnée dans l'esprit des individus soit au-dessus, soit au-dessous de l'autre classe. Malgré ça, il n'y a pas de barrière réelle pour déterminer la supériorité d'une classe à l'autre. La classe sociale influence les individus sur la manière de vivre ou de se comporter. De ce fait les individus d'une même classe sociale ont tendance à s'habiller de la même façon, à consommer des produits identiques ou à fréquenter les mêmes magasins. Un individu peut migrer vers une classe supérieure ou vers une classe inférieure. L'individu qui quitte une classe supérieure vers une classe inférieure a tendance à conserver les habitudes de la classe d'origine. Le passage d'une classe inférieure vers une classe supérieure s'accompagne le plus souvent d'une identification très forte à la classe de destination. C'est ainsi qu'on trouve souvent les gens qui consomment au-dessus de leurs moyens, ayant des comportements de la classe dont ils n'ont pas le revenu. Ce comportement peut les obliger à s'endetter pour satisfaire à leurs besoins de consommation. Le passage d'une classe à l'autre peut prendre des années voir des décennies. Donc l'enrichissement rapide ne signifie pas qu'on va directement quitter sa classe d'origine vers une classe supérieure. Donc l'environnement social dans lequel on a évolué continue à influencer l'individu. Van Vracem et Janssens-Umflat (1994).

d. L'économie

Les facteurs économiques influencent le comportement du consommateur, car pour acheter un bien il faut pouvoir le payer. Ainsi en général, le ménage consomme ou épargne par rapport à son revenu. Notons que si une famille dépense plus que son revenu total, elle s'approche de la porte du surendettement. Le chômage est un facteur économique qui affecte la consommation de ménages. D'une part un jeune diplômé qui ne trouve pas du travail hésitera de quitter la famille pour aller fonder la sienne. Ceci affectera la consommation de cette famille à cause du nombre de personnes qu'il faut nourrir. D'autre part un jeune qui occupait un poste, s'il perd son travail il pourra revenir chez ses parents. Ce qui modifiera le mode de consommation de ces derniers.

III. Les causes du surendettement

Avant d'entrer dans le vif du sujet nous avons jugé utile de commencer par la définition de quelques mots utilisés souvent par les prêteurs et les emprunteurs. Deliens, & Lefevre (1988, p. 106), ont proposé les définitions des termes comme : le prêt à tempérament, la vente à tempérament et le prêt hypothécaire. Tous ces crédits font l'objet d'une convention écrite et génèrent des intérêts en faveur du créancier.

Le prêt à tempérament

Opération par laquelle un consommateur acquiert un bien auprès d'un vendeur et le fait financer par un tiers (institution financière). Le consommateur s'engage à rembourser le prêteur en un nombre de mensualités supérieur ou égal à 3. Il verse un acompte au vendeur de 15% au minimum.

La vente à tempérament

C'est une sorte de crédit qui concerne les biens durables tels qu'une auto neuve, du mobilier, un téléviseur etc. le commerçant ou l'institution prêteuse demeure propriétaire du bien que vous avez acheté jusqu'à ce que vous ayez terminé de le payer. Nantel, (1986).

Le prêt hypothécaire

Il s'agit d'un prêt d'argent contre intérêt dans lequel le remboursement du capital et le paiement des intérêts sont garantis par la mise en gage au profit du prêteur d'un bien immeuble.

Le "surendettement", est la situation dans laquelle se trouvent des personnes physiques dont, la situation est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. Il n'y a pas un taux mathématique précis mais le surendettement se déduit d'une analyse concrète de la situation personnelle, familiale, professionnelle et patrimoniale de la personne endettée. Il existe plusieurs dimensions en ce qui concerne le surendettement : la dimension économique car on doit rembourser une somme d'argent, la dimension temporelle car elle concerne le moyen ou long terme, la dimension sociale en tenant compte des dépenses basiques à remplir avant le remboursement de dettes, et enfin la dimension psychologique qui n'est autre que le stress causé par l'ampleur de dettes. Certaines études de la dette considèrent le surendettement comme un

phénomène individuel et d'autres disent qu'il faut prendre en compte tous les flux de trésorerie des ménages en compte. Disney, Bridges and Gathergood (2008).

D'après Disney, Bridges et Gathergood (2008), l'une des causes du surendettement est l'imprudence financière. C'est-à-dire prendre une mauvaise décision financière à cause de la compréhension insuffisante du coût réel de remboursement. Ceci peut-être dû aux conditions et termes du contrat, qui ne sont pas clairs, ou l'incapacité de l'emprunteur à gérer correctement ses revenus.

Une réduction brusque du revenu comme par exemple une perte d'emploi. Des dépenses imprévues (par exemple les soins médicaux coûteux) Une augmentation inattendue du coût de la dette (augmentation du taux d'intérêt) Un changement soudain de la structure familiale par exemple un divorce, la naissance ou la mort d'un membre de la famille).

Dans certains cas le surendettement découle de la pauvreté des ménages incapables de faire face à leurs dépenses d'où le recours à des prêts qu'ils risquent de ne pas rembourser. La nécessité du prêt peut-être causé par le surendettement lui-même, ce qui crée un cercle vicieux. Ceci est dangereux pour toutes les parties à savoir les ménages et les financiers. Or il n'est pas possible de résoudre le problème en s'endettant d'avantage. Pour un ménage il faut au contraire réduire sensiblement ses dépenses ou bien chercher la possibilité d'accroître ses revenus.

Domont-Naert Françoise (1993), dans son ouvrage " Le surendettement des consommateurs en Belgique : rapport final " évoque deux sortes principales du surendettement. À savoir les causes lointaines comme la capacité de gestion du surendetté, ou le milieu familial du surendetté. Elle parle également des causes immédiates, c'est le cas de faibles revenus ou la méconnaissance des termes du contrat de crédit.

❖ Les causes lointaines

Dans la famille du surendetté le surendettement peut émaner des caractéristiques socio-économiques ou l'incapacité de la gestion financière de la personne concernée.

e. Caractéristiques socio-économiques

Il s'agit de variables sociologiques qui permettent de situer l'individu. Par exemple le sexe, l'âge, la nationalité, la composition de ménage, la profession, le revenu, les biens qu'il possède, etc.

En général les familles en difficultés financières et matérielles présentent des risques importants pour des générations futures. Car la socialisation des enfants est une fonction essentielle de la famille. Il s'agit de l'apprentissage de valeurs et de modes de comportement en accord avec la culture locale. La socialisation se fait directement par l'instruction et indirectement par l'observation du comportement des parents. La socialisation est un processus sans fin. Paul Van Vracem et Martine Janssens-Umflat (pp. 40-41, 1994).

Donc le milieu d'origine de l'individu, l'éducation reçue, le climat familial vont influencer le comportement, la prise de décision et la consommation de l'enfant quand il sera adulte et autonome. Domont-Naert Françoise (1993).

f. La pauvreté

D'une part, Domont-Naert F. (1992) définit la pauvreté comme « *l'addition de multiples cas de détresse provoquée par l'insuffisance de ressources monétaires* ». Cette définition considère la situation individuelle. En ce qui concerne les causes de la pauvreté, nous pouvons citer le manque de l'effort personnel, ce qui est le cas de certains clochards heureux de leur situation. Les autres causes sont indépendantes de la volonté de la personne concernée, il peut s'agir d'un incident imprévu comme la maladie, le veuvage ou l'accident. D'autre part la pauvreté peut s'agir d'un phénomène global dont la solution se trouve dans la société entière. C'est le cas de bouleversements économiques et sociaux. Dans ce cas la pauvreté peut disparaître si la société entière fait quelque chose pour l'éradiquer. Par exemple stabiliser la croissance économique.

Les critères de pauvreté

L'insuffisance de ressources disponibles

« *Le pauvre est celui qui ne dispose pas d'un minimum de ressources jugées nécessaires à l'assurance de sa survie* ». Domont-Naert (1992). Le minimum de ressources dont on parle peut s'agir du seuil de pauvreté absolu (nécessaire pour exister) ou bien du seuil de pauvreté relatif qui est calculé par rapport au niveau de vie moyen d'un pays pris isolement.

La précarité du statut social

Les personnes les plus démunies vivent dans l'insécurité économique. Il s'agit de l'absence d'une profession, ou avoir un emploi précaire. Par conséquent son revenu est très bas car dans la plupart de cas il s'agit des allocations sociales ou de chômage. L'irrégularité de revenu provient du type de travail effectué ou du statut professionnel du travailleur. L'alternance de revenus et d'allocations accentue l'irrégularité de ressources. Le chômage croissant augmente l'incertitude de revenus suffisants. La précarité de ressources due à une précarité du travail ou à l'absence du travail entraîne une précarité générale des conditions de vie. Donc l'irrégularité et l'incertitude des ressources constituent des éléments essentiels vers la paupérisation. Affirme Domont-Naert (1992).

Le sous-développement culturel

La pauvreté culturelle est également une pauvreté. En général le pauvre souffre des lacunes en ce qui concerne son éducation et sa formation. La plupart de jeunes insuffisamment scolarisés sont issus de milieux sociaux défavorisés. L'analphabétisme est l'une de causes de la pauvreté en Belgique. Affirme Domont-Naert (1992). L'école joue un rôle important comme facteur d'intégration sociale, culturelle et économique.

L'exclusion des modes de vie dominants

Les gens sont considérés comme pauvres s'ils ne mènent pas le même style de vie que la société dans laquelle ils vivent et à ce moment-là. Ce sont les plus démunies qui sont exclus de nos biens de consommation les plus courants comme le régime alimentaire, vêtements, éducation, conditions de travail, et social. Ces pauvres, pour éviter cette exclusion sociale et économique doivent emprunter de l'argent afin de montrer à leur entourage qu'ils consomment la même chose que tout le monde. Or l'incertitude et l'irrégularité de leurs revenus augmente la probabilité de ne pas honorer leurs engagements contractuels. Ce qui peut bien entendu les pousser au surendettement.

Les pauvres n'ont pas de pouvoir dans la société

Le pauvre est exclu des structures du pouvoir. Il ne dispose pas des moyens pour faire entendre ses revendications. La pauvreté s'explique par l'absence du pouvoir sur autrui. Certains auteurs avancent l'idée que les instruments juridiques sont inefficaces pour éradiquer la pauvreté parce que les plus démunis ne sont pas capables de faire entendre leur voix. (Domont-Naert 1992).

Le pauvre et la société de consommation

Le consommateur défavorisé se trouve confronté à un marché caractérisé par des prix élevés. C'est pourquoi il doit recourir au crédit. Ce système de marché adopte une fonction qui n'est pas remplie par le marché traditionnel. Il offre certains biens par le biais du crédit au consommateur défavorisé. Ce dernier ne peut se procurer de ces biens sur le marché traditionnel. C'est ainsi qu'une nouvelle catégorie des commerçants a débarqué. Ils sont disposés à accepter des risques très élevés en offrant des crédits à des consommateurs défavorisés. D'où la raison de fixer des prix élevés même si cela aux yeux de certains est une pratique déloyale. En d'autres termes les consommateurs pauvres n'ont que deux choix : soit ils acceptent de se laisser exploiter, ou bien ils renoncent à l'acquisition de certains biens. C'est ce que la fondation Roi Baudouin appelle « *le dilemme du pauvre en matière de consommation.* » cité dans Domont-Naert (1992, p.28). Nous sommes partisans de l'idée que ce dilemme n'est pas un choix, car dans notre société de consommation la possession de certains biens est un symbole du statut social. Les consommateurs sont hiérarchisés grâce à des biens matériels qu'ils possèdent. « *Le poids de dépenses alimentaires est inversement proportionnel à l'importance de revenus.* » confirme Deliens C. & Lefevre P. cité dans Domont-Naert (1992, p. 29).

C'est-à-dire que les ménages pauvres dépensent une grande partie de leur revenu à l'alimentation, et une petite partie restante à des biens et services de besoin secondaire. C'est l'opposé pour les ménages ayant le revenu élevé. Les consommateurs défavorisés doivent faire face à un dilemme : d'une part satisfaire leurs besoins primaires comme le logement et l'alimentation. D'autre part garder le contact avec la société. C'est-à-dire leur famille, ou leurs voisins. Dans la société de consommation, Ce n'est pas la consommation primaire qui est valorisée, mais bien celle de biens comme la voiture, la télévision etc. cette dernière consommation qui est secondaire à la première est valorisée par la société de consommation. Parce qu'elle est visible par le monde qui nous entoure comme les voisins ou les amis. Le consommateur qui ne participe pas à cette consommation de biens secondaires se sent dévalorisé. Delvax G. & Bourgoignie T. ont baptisé cette consommation de biens secondaires « *La norme sociale de consommation* ». Cité dans Domont-Naert (1992, p.30). Ce concept fait référence au mode de consommation de masse au sein duquel le choix du consommateur est fortement limité. Le consommateur défavorisé participe à cette norme sociale de consommation pour s'affirmer. Donc « *la précarisation et la paupérisation peuvent s'expliquer par l'incapacité d'échapper aux pressions du mode de vie dominant.* » conclut Hiernaux J. p & Bodson D. cité dans Domont-Naert (1992, p.31). Le consommateur défavorisé, à cause de ses moyens financiers limités se retrouve en situation de sous-consommation en essayant de se plier aux contraintes du mode de vie dominant. D'où le recours au crédit car c'est le seul moyen d'accéder à la surconsommation que la norme sociale de consommation lui impose.

g. La gestion financière

L'apparition d'un défaut de remboursement d'une dette et toutes les conséquences qui en résultent sont étroitement liés à la capacité de gérer son revenu. Si quelqu'un anticipe mal ses capacités de rembourser une dette, il risque de devenir un emprunteur surendetté. Plusieurs facteurs vont influencer comment dépenser son revenu. Il s'agit des habitudes familiales, des préférences personnelles et celles des membres de la famille la mode, le groupe de référence, etc. Il y a trois sortes de gestion qu'il faut maîtriser pour éviter le surendettement. Il s'agit de la gestion de soi, de la gestion du temps et de la gestion de l'argent.

La gestion de soi consiste à pouvoir analyser, de se comprendre soi-même, puis d'établir des relations entre soi et les autres, ou avec une situation donnée. Notons que certains consommateurs se sentent incapables de comprendre certaines situations. Par exemple comprendre comment le banquier a calculé le taux d'intérêt, l'annuité ou le cas échéant la mensualité à rembourser. La gestion du temps : l'être humain doit faire des projets, et doit planifier son avenir. Les ménages des classes bourgeoises dépassent le domaine de l'immédiat en prévoyant ce qui peut leur arriver dans le futur. (Domont-Naert 1993). La gestion de l'argent consiste à équilibrer le revenu et les dépenses pour ne pas se retrouver dans une situation de surendettement. Or certains ménages ont un revenu irrégulier ou limité de telle manière qu'établir un budget est difficile voire impossible. Ceci augmente le risque du défaut de paiement. Certaines familles payent leurs factures dès qu'elles se présentent et à la fin se retrouvent sans rien épargner. Si les ressources ne sont pas suffisantes, équilibrer le budget devient impossible car on vit à court-terme. Ceci revient à dire que certains ménages se retrouvent dans la situation du surendettement parce qu'il est difficile pour eux de planifier le budget à long terme. Donc accuser ces ménages d'effectuer des achats déplacés n'est pas toujours vrai. Pour les ménages qui ont un revenu élevé, pouvoir épargner est une manière d'éviter le surendettement.

❖ Les causes immédiates

Il s'agit des facteurs qui influencent directement le surendettement des ménages. Notamment le revenu insuffisant, le recours au crédit, les accidents de la vie (décès, divorce,...) et l'incompréhension des termes du contrat de crédit.

Insuffisance de revenu : dans cette catégorie on trouve des consommateurs défavorisés qui ont un niveau d'instruction faible, ou qui sont au chômage, des personnes vivant du CPAS, ou des travailleurs avec un bas salaire.

Le rôle du crédit : le crédit immobilier est souvent accusé de pousser les ménages dans la situation de surendettement. Certaines institutions de crédit encouragent les consommateurs à revenu modeste à acquérir un logement. Domont-Naert Françoise (1993).a identifié trois conséquences négatives que le crédit immobilier crée sur le budget de ménages. D'une part une partie importante du ménage est consacré à ce crédit immobilier, et en plus c'est pour une longue période. Qui peut aller de vingt à trente ans. Certaines clauses peuvent prévoir après un certain temps une augmentation du taux d'intérêt sous certaines conditions. Ensuite le crédit immobilier génère fréquemment des crédits supplémentaires qui servent à compléter le prêt principal. Par exemple les frais d'équipement, de rénovation etc. En fin c'est un crédit difficile à abandonner même en cas de difficultés financières, car se loger est un besoin fondamental. Si on l'abandonne, le loyer d'un autre logement sera le plus souvent proche de la mensualité du crédit immobilier.

Alors qu'à la fin de ce crédit immobilier, on devient propriétaire de ce logement. Ce qui est considéré comme épargne à long terme. C'est pourquoi abandonner ce crédit pour aller louer un appartement de quelqu'un d'autre est difficilement envisageable.

Le recours au crédit à la consommation est banalisé

Les belges achètent par crédit, les vêtements, l'ameublement et l'électro-ménager etc. D'après les statistiques de la Banque nationale de Belgique (Voir annexe 2) La vente à tempérament relève le plus grand nombre de contrats en retard. Les personnes qui ont souscrit un grand nombre d'emprunt sont susceptibles de tomber en retard de paiement.

h. Les cartes de crédit

Il y a beaucoup de promotion et de publicité qui encouragent l'utilisation des cartes de transfert de fonds électroniques. Notamment les cartes de crédit. Lorsque quelqu'un sollicite cette dernière, les institutions financières n'évaluent pas en profondeur la solvabilité de son utilisateur. Malgré cela L'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE) préconise l'utilisation de cartes magnétiques car ça facilite le contrôle financière des ménages.

i. L'incompréhension des termes du contrat de crédit

Certains surendettés ne connaissent pas les types de crédit et les règles qui les régissent. (Domont-Naert 1993). Plus le niveau d'éducation du ménage est faible, plus la compréhension des engagements souscrits sera difficile.

j. Les causes accidentelles

Les causes externes peuvent déséquilibrer les finances d'un ménage. C'est le cas de la perte d'emploi, le divorce, la séparation, ou la maladie.

Il est difficile d'identifier un groupe à risque. Malgré cela, Domont-Naert (1993) a subdivisé les surendettés en quatre catégories suivantes : les défavorisés, les individus en dissonance, les flambeurs aisés, et les infortunés.

Les défavorisés

Cette catégorie comprend essentiellement les personnes vivant dans l'insécurité économique, sociale, financière et ayant en commun l'irrégularité et la faiblesse de leurs ressources. Ce sont des personnes vivant de l'aide sociale du CPAS, des allocations de chômage, ou qui travaillent mais dont le revenu est bas. Leur niveau d'instruction est généralement faible. Ce sont des surendettés des dettes de ménage (gaz, eau, électricité,...), ou des surendettés des dettes de crédits. À cause de leur fragilité économique et sociale, ils sont facilement manipulables et prêt à accepter des achats des crédits dépassant leurs revenus.

Les individus en dissonance

La dissonance signifie « *un déséquilibre au niveau de différents capitaux* ». (Domont-Naert 1993). Donc quelqu'un peut appartenir à une position sociale forte alors que sa position culturelle

et intellectuelle ou émotionnelle est faible. Ce sont des personnes qui veulent afficher à l'extérieure qu'ils ont une réussite matérielle, alors qu'en réalité ce n'est pas vrai.

Ils font des achats de prestige pour trouver la reconnaissance sociale ou professionnelle. Pour cette catégorie, la mauvaise gestion de leur ressource peut générer le surendettement. Contrairement à la catégorie précédente des **défavorisés, les individus en dissonance**, ne sont pas incapables de gérer leur revenu à cause de leur famille d'origine, mais veulent un style de vie supérieur à leur budget.

Les flambeurs aisés

Ce sont des gens ayant un niveau socio-économique élevé. Ils disposent des ressources financières importantes. Leur appellation « les flambeurs aisés » veut dire qu'ils ont l'impulsion de n'acheter que les biens qui correspondent à leur classe sociale supérieure. Ils peuvent se retrouver dans la situation du surendettement après avoir contracté plusieurs crédits élevés. Cependant ils ne sont pas nombreux dans la société, ils restent marginaux dans des statistiques.

Les infortunes

Ce dernier groupe de surendettés est composé par des personnes qui ont eu soudainement une baisse imprévue de revenu ou une hausse de dépenses. Ceci est souvent la conséquence des accidents de la vie comme, le divorce, la perte d'emploi, ou la maladie. Donc leurs dettes au départ étaient proportionnelles à leur revenu, et après cet accident de la vie tous leurs projets tournent au cauchemar.

IV. Comment mesurer le surendettement

Le surendettement peut se mesurer en considérant le dépassement d'un certain seuil qualitatif, comme par exemple : dépasser le ratio dette/revenu. Si on se base sur l'aspect qualitatif le surendettement sera défini comme un fardeau perçu. Cette dernière mesure qualitative du surendettement a tendance à produire l'incertitude des prêteurs. Ces derniers sont plus souples et peuvent même prendre en compte des circonstances particulières de l'emprunteur. Les auteurs Guérin et al (2009) ont souligné que plutôt que de prendre en considération l'aspect quantitatif, le surendettement est une question de perceptions et de conséquences sociales. Certains chercheurs considèrent qu'il y a le surendettement lorsque les problèmes financiers sont étendus sur le long terme. Donc pour être considérés comme surendettés le ménage doit avoir les problèmes structurels et persistants sur un horizon de temps assez long. Canner and Luckett 1991; Fisher (1933).

❖ Certains indicateurs du surendettement

Le coût de remboursement de dettes : les ménages qui paient 30% à 50% de leur revenu mensuel brut sur le total de remboursements. Sans oublier des ménages qui après le total de remboursement de dettes, se retrouve en dessous du seuil de pauvreté. D'après la fiche d'information des Nations Unis, le seuil de pauvreté est fixé à 1,25\$ par jour en 2015. Ce seuil de pauvreté ne concerne que les pays en voie de développement car le niveau de vie y est beaucoup moins cher par rapport aux pays développés comme la Belgique. Le 5e annuaire fédéral en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale a annoncé à Bruxelles qu'en 2015 plus de

15% de Belges vivent en dessous du seuil de pauvreté. C'est-à-dire 1.074 euros par mois pour une personne vivant seule et à 2.256 euros pour un ménage avec deux enfants. En considérant un mois de 30 jours, le seuil de pauvreté en Belgique par jour est de 35,8€ (1074/30). Le temps : le ménage qui est en retard de plus de deux mois pour rembourser les dettes, sauf si c'est un oubli. Le nombre de crédits : le ménage ayant plus de quatre engagements de crédit. La perception subjective de la charge : les ménages considérant que leur remboursement de dettes est un lourd fardeau.

Kempson (cité par d'Alessio & Lezzi, 2013) a identifié dans ses recherches que si une personne déclare avoir des difficultés de rembourser une dette, que c'est un indicateur de risque d'insolvabilité. Donc demander directement à quelqu'un s'il est confronté à des difficultés de rembourser est la méthode la plus puissante pour comprendre qu'elle risque d'être surendettée. Ceci est vrai dans la mesure où certains indicateurs de surendettement sont difficiles à appliquer. Le ratio remboursement au revenu est un moyen simple pour mesurer le surendettement. Concernant cette approche nous pouvons nous demander si certains ménages peuvent contracter plus de dettes, jusqu'à dépasser les 30% du revenu mensuel brut. Les ménages ayant un revenu élevé peuvent aller au-delà de 30% de leur revenu sans rencontrer des problèmes aigus de remboursement. Cette ration remboursement au revenu ignore les actifs des ménages. C'est pourquoi un ménage qui après le remboursement de dettes, garde un montant supérieur au seuil de pauvreté ne devrait pas être considéré comme surendetté. Le critère du nombre de dettes, dans certains cas, ne suffit pas pour conclure qu'un foyer est surendetté. Par exemple s'il s'agit de petites dettes par rapport au revenu du ménage. Dans son colloque, l'Observatoire du crédit et de l'Endettement (1995) a constaté que :

- Les pères et mères isolés ayant charge d'enfants et les ménages non familiaux (veufs, isolés,...) supportent le taux d'endettement hypothécaire le plus élevé.
- Le cumul des dettes hypothécaires et non-hypothécaires génère des taux d'endettement plus élevé que l'endettement isolé dans l'un de deux domaines.
- La probabilité qu'un ménage soit endetté pour plus de 30% de son revenu disponible est trois fois plus élevée en cas de cumul de deux types d'emprunt, à savoir emprunt hypothécaire et les dettes de consommation.
- Parmi les ménages qui cumulent les deux types d'endettement, ce sont les pères et mères isolés ayant les charges d'enfants et les ménages non familiaux.
- Les locataires endettés lorsqu'ils cumulent un faible niveau de vie, un taux d'endettement trop élevé pour leurs revenus et une pratique d'épargne très rare par rapport à l'ensemble de la population.

Nous pouvons conclure que tous ces indicateurs sont des mesures du risque du surendettement. Chaque critère fournit des renseignements utiles pour mettre en garde les prêteurs comme les emprunteurs. La meilleure façon est de demander directement à l'individu concerné si rembourser ses dettes est devenu un lourd fardeau. Même si ce dernier peut être interprété différemment selon les personnes interrogées. (D'Alessio & Lezzi, 2013).

k. Pourquoi les gens empruntent-ils trop ?

Dans cette section nous allons analyser pourquoi certaines personnes arrivent à emprunter ce qui est supérieur à leur capacité de remboursement. Est-ce la faute des emprunteurs et prêteurs ? Ou bien des éléments difficiles à contrôler jouent un certain rôle ? Ou bien encore tous les acteurs concernés ont une part de responsabilité ? Dans des lignes qui suivent nous allons découvrir pourquoi en dépit de décisions saines de prêt, le remboursement peut tourner à la catastrophe.

D'après Jessica Schicks (2010), certains emprunteurs ne parviennent pas à rembourser leurs dettes à cause des raisons qui ne dépendent pas de leur volonté. Par exemple les chocs externes peuvent transformer une dette de niveau acceptable à une dette ingérable. Notamment des chocs liés au revenu comme aux dépenses, peuvent empêcher l'emprunteur à respecter ses engagements. Pour être plus claire le revenu peut diminuer soudainement ou les dépenses augmenter brusquement. C'est le cas d'une perte d'emploi après avoir signé le contrat de prêt, ou une maladie couteuse. La crise financière de 2008 par exemple et son impact ont plongé certains emprunteurs dans des difficultés financières imprévues. Dans certains pays des facteurs comme les catastrophes naturelles ou les changements dans les politiques gouvernementales, comme les nouvelles taxes qui peuvent augmenter les prix de consommation. La crise économique ou politique ainsi que des fluctuations sur le marché de change. (Bensoussan cité par Schicks J., 2010). Donc l'environnement politique et juridique a une certaine influence sur le comportement des acteurs qui interviennent dans le contrat de prêt, pour le meilleur ou pour le pire. L'existence de bureau de crédit, le niveau de la concurrence, la structure d'un marché, l'efficacité du système judiciaire et le nombre des alternatives de crédit informelles disponibles peuvent améliorer ou pas le risque de surendettement. Nous pouvons y ajouter l'instabilité macroéconomique et la volatilité de revenu qui peuvent forcer les emprunteurs à vivre dans des conditions précaires. Dans ce cas les emprunteurs demanderont plus de prêts tout en sachant que la probabilité de les rembourser devient de plus en plus petite. (Schicks, 2010).

❖ Le comportement du prêteur

Quel que soit l'environnement institutionnel, le prêteur joue un rôle primordial en ce qui concerne le surendettement. Le créancier favorise le surendettement de trois manières qui sont :

- Le marketing et le ciblage excessifs
- Les caractéristiques du produit (le prêt) inadapté
- Les procédures de prêt très souples

Le créancier peut pousser les emprunteurs au-delà de leurs limites à cause de l'attention exagérée qui se focalise sur la croissance du portefeuille du prêteur. Pour cette croissance parfois il faut engager de nouveaux agents de crédit qui n'ont pas assez d'expérience et qui risquent de prêter de l'argent aux clients insolubles. Et cela en utilisant des techniques marketings agressifs. Ceci peut exercer une pression sur le client pour qu'il continue à emprunter au lieu de se concentrer sur le remboursement de dettes qu'il a déjà contractées. Les institutions de microfinance ont tendance à sous-estimer leur impact sur la charge de dettes de l'emprunteur. Ces institutions croient qu'ils vont remplacer les prêts informels à des mauvaises conditions, alors qu'ils accentuent l'effet de levier de leur client. (Schicks J., 2010).

D'après Brix et Mckee, « *le système de bonus accordé aux agents qui négocient les prêts avec les clients peut inciter les gens au surendettement.* » (Cité dans Schicks J., 2010) Les agents qui marchandent les crédits préfèrent prendre plus de risques en prêtant à ceux qui sont déjà endettés, car ils savent qu'ils gagneront de cette transaction. En d'autre terme si un agent de crédit reste toute la journée dans son bureau sans réussir à convaincre quelqu'un de contracter un emprunt il sera mal coté. Son patron pensera qu'il n'a pas assez de créativité pour vendre le produit dont il est responsable. À part ça lorsqu'il parvient à prêter l'argent à un emprunteur il y gagne aussi, suivant le montant du capital ou suivant le taux d'intérêt qui accompagne ce prêt. C'est pourquoi cet agent de crédit utilisera toute son savoir-faire pour stimuler son client afin qu'il accepte la dette. Malheureusement cette transaction ne peut pas s'effectuer sans risque. Comme cet agent est sous pression de vendre et comme il gagnera sa prime s'il contracte un prêt, il doit ignorer ou minimiser l'insolvabilité potentielle d'un client. En prêtant au débiteur des produits qui ne correspondent pas à sa capacité de remboursement, surtout s'il est déjà endetté. Ceci peut arriver si le délai de remboursement est très court, ou si le revenu du client est très volatile. (Revenu basé sur les commissions par exemple).

D'après Porteous (2009) Les techniques de marketing agressif dans la microfinance qui exploitent la psychologie des emprunteurs pour leur vendre à tout prix le crédit, doivent également être mises en cause. Comme le porte à porte ou certaines publicités publiées sur internet. « L'argent facile » peut inciter les emprunteurs à surestimer leur capacité à rembourser un crédit. Les créditeurs peuvent contribuer au surendettement en raison de leur procédure de prêt. Par exemple l'évaluation laxiste de la capacité de remboursement dans les décisions de prêt. Les taux et les frais d'intérêt excessifs contribuent aux problèmes d'endettement, surtout quand les emprunteurs ne sont pas pleinement conscients de ces frais. Les prêteurs souvent en position de force résistent à la renégociation de conditions de remboursement par exemple en augmentant l'échéance de remboursement. Si les emprunteurs ne parviennent pas à rembourser en partie ou en totalité leurs dettes, c'est une perte du côté des créditeurs. C'est pourquoi ces derniers, pour limiter les dégâts peuvent mener des campagnes de sensibilisations et des formations à propos de l'attitude prudente de la dette.

❖ **Le comportement d'emprunteur**

L'emprunteur a également une part de responsabilité à ce qui concerne le contrat de prêt. C'est pourquoi il doit prendre des décisions responsables pour que la dette soit remboursée suivant les termes du contrat. La recherche en psychologie et en économie comportementale ont révélé des nombreux biais cognitifs qui peuvent pousser les emprunteurs à devenir insolubles. Les agents de crédit peuvent prendre de décisions rationnelles, mais il arrive que ces dernières soient limitées par l'information incomplète ou erronée. En effet les prêteurs peuvent commettre des erreurs de jugement ou trop de confiance si leurs clients ne leur disent pas toute la vérité sur leurs avoirs. (Schicks, 2010).

Guérin (2000) révèle que les gens qui ont l'habitude de vivre dans la précarité ont tendance à porter plus d'attention à la gestion des urgences quotidiennes. Ceci les empêche de planifier à long terme et par conséquent risquent de prendre des décisions myopes en comparaison avec les personnes plus riches. Soman et Cheema (2002) ont constaté que les consommateurs

inexpérimentés avec le crédit font confiance au jugement de la banque. Ils voient la taille de leur crédit comme un signal de revenus futurs potentiels. Certains emprunteurs ne se donnent même pas la peine de lire les termes du contrat. D'autres s'ils ne comprennent pas les conditions du contrat ne se permettent pas de demander des explications. La plupart de ces emprunteurs ne comparent pas les prêteurs, ce qui peut leur coûter cher car les conditions de crédit ne sont jamais les mêmes partout. D'autres n'ont pas assez de notions de la gestion financière de base ce qui rend difficile la compréhension de l'offre de crédit.

Les facteurs sociologiques peuvent conduire les emprunteurs vers le surendettement. Par exemple la pression générale de la société de consommation et le matérialisme qui peuvent pousser quelqu'un à dépenser ou à emprunter au-delà de ses limites. Dans ce cas, la consommation n'a plus la fonction de satisfaire les besoins de base mais de construire l'identité de l'individu dans la société. Les sociologues voient une relation de causalité entre une culture de la consommation et le niveau d'endettement des consommateurs. D'une part ils peuvent reprocher la microfinance de la propagation de cette culture de consommation en offrant le crédit. D'autre part ce genre de culture existe indépendamment de la microfinance. Au lieu de refuser aux pauvres ce que nous apprécions, mieux vaut accepter que les décisions d'emprunt de pauvres résultent en partie de ces pressions sociales. L'inégalité sociale peut conduire des groupes à faible revenu à emprunter de façon irresponsable dans un désir de suivre le niveau de consommation de leurs pairs (voisins, amis connaissances). Les habitudes des parents à s'endetter continuent souvent aux descendants. Si les parents s'endettaient pour vivre, leurs enfants ou petits-enfants auront tendance à s'endetter aussi pour survivre. Ceci est dû au fait que les parents moins fortunés ne parviennent pas à épargner assez, par conséquent leur descendance doit s'endetter par manque d'héritage. Des facteurs sociodémographiques peuvent expliquer le surendettement : par exemple les enfants des familles surendettées auront un niveau d'éducation faible car leurs parents les enverront sur le marché de travail très tôt pour augmenter le revenu familial. L'éducation avancée coûte chère. S'ils arrivent à décrocher un travail ils auront un salaire bas correspondant à leur niveau d'éducation. S'ils décident de fonder leur foyer, il y aura une grande probabilité qu'ils s'endettent à leur tour. Les ménages plus risqués au surendettement sont ceux ayant un changement brusque dans la composition de ménage (par exemple le divorce ou décès), la mauvaise santé, le sexe et l'origine ethnique. Tous ces facteurs même s'ils ne conduisent pas nécessairement au surendettement, ils devraient être pris en compte pour éviter le surendettement. (Schicks, 2010).

Dans la littérature le facteur économique le plus courant est le niveau de revenu faible, ou instable. Certaines études ont trouvé une corrélation de la dette au revenu dans des zones urbaines, mais cette corrélation est absente dans des zones rurales. (Schicks, 2010). Lorsque les institutions de microfinance sont conscientes que le client est à faible revenu qui est en même temps instable ils peuvent augmenter le taux d'intérêt pour minimiser le risque de ne pas être remboursé. Or en appliquant cette règle ils augmentent le fardeau à la personne endetté, tout en sachant qu'une grande part de son crédit n'est pas d'un usage productif pour générer de bénéfices. Ceci augmente le risque de surendettement.

Pour résumer, parmi les causes du surendettement il y a les causes externes comme les chocs négatifs sur le revenu ou les dépenses qui peuvent transformer la dette ingérable. L'environnement politique et juridique peut augmenter ou diminuer le risque du surendettement.

Une part de responsabilité au surendettement se trouve dans le camp de prêteurs. Ces derniers peuvent pousser les emprunteurs au-delà de leurs limites en mettant en avant les bénéfices de leurs institutions. Ils peuvent également proposer à leurs débiteurs des produits inadaptés à leur situation. Souvent les débiteurs utilisent des techniques du marketing agressif. Ou en étant trop laxiste sur la capacité de remboursement de leur client. Les emprunteurs ont également une part de responsabilité en ne résistant pas à la tentation, la tendance au surendettement est également liée aux caractéristiques sociodémographiques et économiques des emprunteurs.

Pour diminuer le risque de surendettement il faut que les prêteurs informent parfaitement des termes et conditions de crédit aux emprunteurs. Ces derniers doivent céder à la tentation (crédit facile) et refuser de se soumettre à la pression sociale. Les institutions de crédit devraient mettre en avant des intérêts sociaux au lieu de penser d'abord aux bénéfices que la transaction va générer. Les créditeurs doivent prendre en compte les limites et les biais psychologiques de leurs clients pour minimiser le risque de surendettement. Il est vrai que les deux parties sont susceptibles de commettre des erreurs à cause de l'asymétrie d'information mais la prudence est de mise. C'est pourquoi il est préférable d'envisager des mesures pour prévenir le surendettement. Les emprunteurs déjà surendettés doivent se soumettre aux mesures curatives et de réadaptation comme le règlement collectif de dettes.

Les 5 mythes sur le micro-crédit et sur l'endettement

Schicks J., (2010) a identifié cinq mythes liés au surendettement qui sont :

- La compétition des institutions de micro-crédit est bonne pour le client
- Le micro-crédit doit être utilisé seulement pour les investissements productifs
- Le succès de micro-crédit repose sur les petits remboursements réguliers et sur une politique de tolérance zéro
- Les pauvres s'endettent excessivement en prenant des décisions plus irrationnelles que les riches
- Pour éviter le surendettement les prêteurs doivent être transparents en publiant des informations plus détaillées de prêt et de taux d'intérêt annuel

❖ **La compétition des institutions de micro-crédit est bonne pour le client**

D'après Schicks, (2010) dans la microfinance l'idée la plus répandue est que la concurrence entre plusieurs institutions de crédits profitera aux clients. Ce qui veut dire que la compétition obligera les prêteurs à être plus professionnels et plus efficaces, en diminuant les coûts et en améliorant leur service. Cependant les institutions de crédit à orientation commerciale sont accusées de fixer les taux d'intérêt élevés, un manque de transparence et autres stratégies de maximisation des bénéfices qui ignorent les clients. Dans certaines situations la concurrence est une solution miracle qui apportera sur le marché, les avantages attendus des clients, mais ce n'est pas toujours le cas. Les inconvénients de la concurrence ont tiré peu d'attention. En effet la concurrence a un effet sur le stimulus des emprunteurs et des prêteurs. Du côté des emprunteurs il réduit les incitations de rembourser étant donné le nombre important d'alternatives. Du côté du prêteur la compétition peut créer la pression sur les institutions de crédit à prêter d'avantage si les nouveaux entrants sont agressifs sans se focaliser sur la capacité de remboursement des clients. Les effets

négatifs de la concurrence ne sont pas clairs à nos jours. D'ailleurs certains auteurs comme Krishnaswamy (2007) confirment que les institutions de crédits peuvent mieux s'en sortir malgré l'environnement concurrentiel. Par exemple en mesurant correctement le taux de remboursement dans des succursales les plus compétitives. Les recherches plus poussées sont nécessaires pour étudier la relation entre la concurrence et les avantages pour les emprunteurs qui risquent d'avoir le surendettement.

Les institutions de microcrédit ne devraient-elles pas offrir des prêts à la consommation ?

Le microcrédit a diminué la pauvreté à travers le développement des microentreprises. Ce qui était d'ailleurs son intention d'origine. Les prêteurs pensaient qu'il ne fallait pas prêter de l'argent aux consommateurs car ils ne créent pas de bénéfices. C'est pourquoi ils préféraient collaborer avec les microentreprises pour ne pas sur-endetter les consommateurs. Le contrôle de ce prêt exclusif est difficile voire impossible à mettre en place, puisque beaucoup de microcrédits sont utilisés à des fins de consommation. Généralement la trésorerie d'un microcrédit se gère dans la maison de l'emprunteur. Dans la plupart des cas une partie de cet emprunt est utilisé pour la consommation du ménage et l'autre partie est destinée à des dépenses productives. Comme il n'y a pas de distinction entre ces deux parties de crédit, les créanciers ne sont pas en mesure d'empêcher l'utilisation d'un prêt à des fins domestiques. Le prêt à usage domestique peut être bénéfique pour la famille à moyen ou à long terme. Supposons qu'une famille utilise une partie de prêt pour l'achat de l'uniforme scolaire pour que leur enfant ait accès à l'éducation, et le reste pour financer les repas quotidiens pour ne pas tomber malade. Dans cet exemple, l'enfant une fois éduqué pourra générer de revenu et la bonne santé du ménage empêchera les dépenses en achetant des médicaments. Ce qui revient à dire que l'emprunt à des fins de consommations peut générer indirectement de conséquences productives. La théorie de la microfinance s'éloigne progressivement de l'approche microentreprise, en devenant la finance de ménages. Elle se focalise de plus en plus sur la consommation de ménages à court terme plutôt que de faciliter les investissements des entreprises. (Schicks 2010).

Le succès de micro-crédit repose sur les petits remboursements réguliers et sur une politique de tolérance zéro

L'une des caractéristiques de micro-crédit est le calendrier de remboursements à période régulier. La fréquence élevée de remboursements permet aux emprunteurs de rembourser facilement. Ceci est vrai dans la mesure où les petits montants sont plus faciles à assembler en comparaison à des grandes sommes d'argent remboursées moins souvent. Rembourser les petits montants réguliers est un bon incitant pour les emprunteurs à respecter l'engagement du contrat de prêt. Sten 1991 parle de la tolérance zéro. Il conseille des institutions privées de crédit à habituer leurs clients à rembourser la totalité de la dette, contrairement aux prêts du gouvernement qui sont parfois pardonnés. Cette stratégie empêche l'effet de contagion de masse qui pourra apparaître si certains clients sont excusés. C'est-à-dire qu'ils ne doivent plus rembourser jusqu'à la fin. D'ailleurs si ce pardon est appliqué ça signifiera que c'est une perte du côté du prêteur. D'après Gloukoviezoff, (2008) la tolérance zéro ne devrait pas être appliqué si le ménage a eu des raisons valables pour sauter une ou quelques périodes de remboursement. Les raisons possibles sont : une maladie, décès ou accident qui touche la personne qui apporte le revenu pour la famille. Dans ce cas au

lieu d'ajouter la tranche à rembourser au suivant, il sera raisonnable de prolonger la période de paiement.

Les petits remboursements et la tolérance zéro ont pour but d'épargner certains emprunteurs au surendettement. En même temps cette politique n'est pas adaptée à toutes les situations. Parfois il faut une certaine souplesse pour permettre à certains débiteurs de pouvoir s'en sortir lors des circonstances exceptionnelles.

Les pauvres s'endettent excessivement en prenant des décisions plus irrationnelles que les riches

L'une des causes du surendettement est le comportement parfois abusif des emprunteurs. Ils contractent plus de dettes que ce qu'ils devraient. La raison est le manque de résistance à la tentation de consommer immédiatement. Or il arrive que les conséquences de la consommation immédiate soient plus négatives par rapport aux avantages tirés. L'une des raisons de ce comportement est l'achat impulsif pour se procurer d'un simple bonheur, ou des raisons psychologiques comme le « limited problem solving¹ ». (Rader, Comish & Burckel, 2010).

Certains emprunteurs au lieu de commencer à épargner le plus tôt possible, ils reportent cette bonne décision dans le futur. D'autres encore qui peuvent arrêter d'emprunter dans l'immédiat préfèrent l'ajourner tout en continuant de payer les intérêts qui ont un coût. Tout ça c'est à cause de la procrastination qui sert à remettre toujours à plus tard les actions. Les consommateurs soucieux de surmonter les effets négatifs de leurs décisions s'ils le peuvent devraient par exemple établir un plan d'épargne fixe. Schicks, (2010). affirme que la maîtrise de soi, la résistance à la tentation et l'auto contrôle peuvent empêcher le surendettement. Il ajoute que les ménages pauvres sont plus susceptibles que les riches à céder à la tentation et préfèrent la gratification immédiate. Céder à la tentation par les familles à revenu faible n'est pas dû à leur irrationalité supérieure. En effet les économies quotidiennes des pauvres sont tellement faibles qu'il y a une forte probabilité qu'ils les consomment avant d'avoir assez pour commencer à épargner ou à investir. Maintenant la question est la suivante : "Pourquoi les pauvres sont-ils soumis à la tentation plus que les riches ? "

Il est vrai que les marchandises qui mènent à la tentation et à l'achat spontané sont à bas prix. Or l'augmentation de dépenser pour ce genre de produit augment le plaisir jusqu'à une certaine limite, qui peut être problématique pour les riches, sans parler des pauvres. En réalité les investissements que les pauvres peuvent faire sont très petits, et par conséquent ne changeront pas significativement leur situation économique. (Schicks. (2010), confirment que les pauvres ont la même rationalité que tout le monde, mais que leur situation de vulnérabilité rend les conséquences des préjugés pires.

Donc le surendettement de la microfinance peut être causé par le manque d'équilibre entre les bénéfices à court terme et les coûts de prêts à long terme de la part des emprunteurs. La tentation à l'achat impulsif (endettement impulsif) peut toucher les pauvres de la même façon que les riches. Les pauvres ne sont pas moins rationnels que les riches, mais ils sont soumis à des défis

¹ Décider d'acheter un produit sans avoir réfléchi suffisamment aux meilleures alternatives possibles.

plus durs et l'impact de leurs erreurs est plus sévère. Si les pauvres sont plus exposés au surendettement, ce n'est pas dû à leur irrationalité mais la raison est leur situation financière difficile et les effets que leurs circonstances ont sur leurs décisions.

Pour éviter le surendettement les prêteurs doivent être transparents en publiant des informations plus détaillées de prêt et de taux d'intérêt annuel

L'une des raisons du surendettement pour les emprunteurs est que les conséquences d'une dette sont difficiles à comprendre. Les prêteurs peuvent exploiter ce défi pour vendre leur service. Par exemple en essayant de cacher ou de minimiser le coût du crédit, ou bien par la promotion des aspects positifs d'un prêt. Les institutions de crédit ont plusieurs façons de masquer le coût réel de leurs produits aux clients. Parmi les techniques les plus courantes pour réduire la transparence des prix, nous pouvons citer l'introduction de frais pour augmenter les revenus sans en indiquer les taux d'intérêt plus élevés, la communication des taux d'intérêt mensuel au lieu de taux annuels. Les défenseurs de la protection de la clientèle ont encouragé une augmentation de la transparence des prix. Par exemple présenter aux clients un format comparable en indiquant des taux d'intérêt pour que les emprunteurs puissent comparer les offres entre différents établissements de crédit. Communiquer un taux annuel effectif global (TAEG). Publier les informations détaillées sur les termes et conditions de ces institutions.

Souvent les clients de la microfinance contractent des prêts à court terme pour combler les lacunes de liquidité. Dans ce cas un TAEG ne sera pas une mesure appropriée pour le prix de la dette. Certains clients, pour comprendre le coût de leur dette. Ils calculent combien ils doivent rembourser sur une base hebdomadaire, mais savent peu sur leur taux d'intérêt ou des frais d'intérêts totaux. Les emprunteurs ont besoin d'information sur l'intérêt total facturé pour améliorer leurs estimations. L'absence de ces informations peut causer la sous-estimation d'impact d'une décision de crédit, et donc contribuer au surendettement. (Schicks, 2010).

V. Quelques techniques marketing pour attirer les clients dans les magasins

La publicité n'est pas là pour informer les consommateurs, mais pour vendre. Beaucoup de milliard y sont consacrés pour que la publicité soit la meilleure possible. Les dépenses en publicité sont récupérées quand le produit est vendu. Le client croit qu'il est libre, les vendeurs ne veulent pas lui enlever cette illusion. Pourtant dès qu'on entre dans un magasin on est guidé, orienté, attiré et incité par une main invisible. Cette main n'est autre que la manipulation des psychologues spécialistes du comportement du consommateur. Leur travail consiste à définir la disposition des lieux les plus efficaces et de concevoir le parcours du consommateur qui sera le plus rentable. C'est ainsi qu'il existe des zones dits d'achat d'impulsion, de réflexion, etc. en fonction de nos comportements dans un magasin, l'implantation de rayons et le remplissage des produits dans des étagères sont minutieusement étudiés pour que le client achète le maximum possible. C'est à l'entrée où sont classés les articles les plus chers et les moins urgents. L'entrée est un bon endroit pour ces derniers car le caddie est encore vide. Quand on arrive à la caisse parfois on se rend compte qu'on pouvait se passer de l'article la moins urgente. En essayant de

réfléchir ou en se demandant s'il faut retourner à l'entrée pour déposer l'article dans sa place, un rabais ou une facilité de paiement encouragera le client à partir avec sa marchandise. Il peut s'agir de payer à son rythme (plusieurs fois) ou acheter à crédit. D'ailleurs c'est psychologiquement difficile de renoncer à un achat qu'on s'était déjà offert, ou tout simplement perdre du temps en circulant encore dans le magasin alors qu'on était déjà à la caisse. À la sortie quand le client est à bout de force il y verra des produits de beauté qui attirent surtout les consommatrices, et c'est ici où l'achat impulsif jouera son rôle. Se faire accompagner par des enfants au magasin n'est pas sans conséquence. Ces derniers qui regardent la publicité à la télévision savent orienter les parents là où se trouvent les articles à la mode et qui permettent de récolter des timbres. Les bonbons et les sucettes seront placés tout près de la caisse pour que quand on fait la file, les enfants rappellent aux parents qu'ils ont envie de les goûter pour être heureux.

Quand les clients réguliers commencent à s'habituer dans quel rayon leurs articles préférés sont rangés, les responsables du magasin n'hésiteront pas à inter changer les rayons pour les obliger à visiter tout le magasin. Dans ce déplacement les clients parviendront à découvrir les articles dont ils avaient oublié l'existence et qui pourront attirer leur attention. L'objectif est de faire acheter au client ce qu'il n'avait pas envie d'acquérir. L'éclairage dans un supermarché doit mettre les clients à l'aise sans créer la chaleur qui risque d'abîmer les produits frais dont les exigences de conservation sont strictes. La lumière décore les rayons, et permet d'amplifier la couleur de certains produits pour les rendre plus attractif. La musique joue également un rôle important en régulant nos achats. Quand on est dans un magasin on a tendance à se déplacer suivant le rythme de la musique en cours. C'est ainsi que quand l'heure de fermeture approche on nous fait écouter une musique avec un rythme rapide (par exemple la techno) pour obliger les clients à faire les courses rapidement car on doit fermer le magasin. Le matin à l'ouverture c'est le contraire qui doit s'appliquer. C'est-à-dire faire écouter aux clients une mélodie lente afin de retenir plus longtemps les clients dans le magasin pour qu'il achète beaucoup. En effet il y a une corrélation entre le volume acheté et le temps passé dans un magasin. La musique exerce un effet d'attraction et d'orientation. (Allanic 1982).

Ce n'est pas seulement les distributeurs qui ont tendance à piéger les consommateurs, mais aussi les fabricants. Ces derniers ont assez d'imagination pour séduire les acheteurs. Certains produits sont emballés à plusieurs ce qui oblige le client d'en acheter ce dont il n'a pas besoin. Par exemple les piles électriques. D'autres produits sont emballés dans plusieurs couches pour augmenter artificiellement leur volume. D'autres fabricants parviennent à contourner la réglementation supposé protéger le consommateur ; c'est le cas de certains jus à base de concentré de fruits. Sur les produits alimentaires doivent figurer sur les étiquettes le poids, le volume, et les composants par ordre croissant. Les fabricants jouent sur les mots, par exemple une boisson à base du jus d'orange peut contenir 70 à 80 pourcent d'eau puis seulement une petite quantité de jus d'orange. Sur l'étiquette on signale souvent la teneur en jus et le nombre de kilocalories que contient le produit, sans parler des autres composants. On peut se demander qui est le moins cher entre le petit commerce et la grande surface ? La plupart de consommateur répondra que les grandes surfaces sont les moins chères. Or ceux qui se rendent au supermarché oublient de comptabiliser le cout de transport, car ces grandes surfaces sont souvent implantées à la périphérie des grandes agglomérations, tout près des autoroutes. À ceci s'ajoute le conseil du

commerçant spécialisé. Allanic (1982) affirme que : «*Autrefois, le client était roi. Aujourd'hui il n'est que courtisé* ». Pour acheter un électroménager dans l'hypermarché, il arrive qu'une marque bien connue coûte plus cher qu'une marque non connue. Et qu'un vendeur propose au client d'acheter une autre marque inconnue ayant les mêmes caractéristiques mais moins cher. Après l'achat le consommateur peut se sentir très content d'avoir gagné la différence entre les deux prix grâce à la générosité du vendeur. Or il se trompe, ça arrive que sur le prix élevé de la marque connue le magasin ne touche qu'une marge bénéficiaire de 5%, alors que sur le prix de la marque la moins chère il y gagne une marge de 30%. Dans ce cas la marque connue a servi à attirer le client, avec le prix d'appel, qui est l'une des méthodes que les grandes surfaces utilisent pour faire vendre leurs produits.

Le crédit augmente le prix. Comme emprunter de l'argent coûte de l'argent, acheter à crédit coûte aussi de l'argent. Si par exemple vous achetez un bien de 500€ à crédit, à cause des intérêts, à la fin du remboursement le montant total sera de 700€ voire plus. Cela revient à payer plus cher la marchandise. Pour le consommateur le crédit résout des problèmes car il est parfois difficile voire impossible d'acheter un produit comptant. Le crédit permet d'anticiper sur le revenu futur en espérant qu'il n'y aura des incidents qui viendront gâcher les prévisions de l'acheteur. Surtout quand la publicité excite les convoitises, quand les commerçants n'exigent même pas d'acompte pour pousser le client à acheter, peu importe que son revenu soit faible ou élevé. C'est une solution périlleuse car elle pousse à l'endettement excessif, qui peut engendrer des saisies ou des expulsions. C'est là où le cercle vicieux commence et pour éviter la confiscation de ses biens le consommateur ira emprunter à des institutions qui avancent de l'argent à un taux élevé pour rembourser les dettes en cours. Donc une nouvelle dette pour rembourser l'ancien prêt ce qui va créer des nouveaux problèmes avec la justice. Certains enseignes offrent du crédit gratuit de marchandises. Dans ce cas comment pourront-ils récupérer les intérêts ? Ce sont des acheteurs comptant qui les paient. Certains commerçants majorent leurs prix pour tenir compte du crédit gratuit. Ce qui est donné d'une main est récupéré par l'autre. Donc le crédit gratuit est un facteur de hausse de prix et c'est en défaveur du consommateur. affirme Allanic (1982).

VI. L'achat Pathologique

L'achat est un comportement normal. Il devient une pathologie s'il est répété ou si on achète des biens inutiles ce qui peut causer des problèmes financiers. Donc nous pouvons définir l'achat pathologique ainsi :

« *C'est un comportement permanent ou discontinu impliquant l'achat impulsif et irrésistible d'objets inutiles, ou d'objets utiles en plusieurs exemplaires et ayant des conséquences financières significatives. (Crédits de plus en plus difficile à rembourser, surendettement etc.)* » (Gardaz 1997.) Les troubles psychologiques peuvent provoquer des achats excessifs. C'est le cas de la schizophrénie, état démentiel ou trouble de la personnalité. Avoir une envie irrésistible d'acheter des objets dont on n'a pas besoin peut être considérée comme le syndrome de dépendance. (D'après les experts de l'OMS). Souvent l'individu le fait pour se faire plaisir. Or ce plaisir est très court car on se rend compte qu'on a acheté des choses dont on n'avait pas besoin. L'achat pathologique est dû au désordre de comportements, à l'incapacité de contrôler les impulsions, à la recherche des sensations fortes et à l'attrait pour le risque. Comme les facteurs

psychologiques qui causent le surendettement, ne concernent pas ce mémoire nous nous arrêtons par ici.

VII. Quelques solutions déjà en place pour lutter contre le surendettement en Belgique

❖ La centrale des crédits aux particuliers

D'après le site de (la Banque nationale de Belgique [BNB] ,2015) La centrale des crédits aux particuliers, est l'une des solutions pour lutter contre le surendettement de ménages en Belgique. Il s'agit d'un fichier qui enregistre depuis 2003 tous les contrats de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire conclus par les personnes physiques en Belgique. Les crédits concernés sont des crédits privés. Les retards de paiement font également partie de la base de données de la centrale des crédits. Les institutions financières et tous les vendeurs qui prêtent de l'argent aux ménages communiquent l'identité des emprunteurs à la BNB. Les prêteurs ont l'obligation de consulter le fichier de la centrale avant d'effectuer la vente à tempérament ou toute autre sorte de crédit aux particuliers. Ceci permet aux prêteurs de mieux connaître l'emprunteur avant de lui accorder le crédit. Donc le prêteur peut éviter le surendettement du ménage à ce stade-ci. Les informations concernant les ménages sont effacées de la base de données de la BNB lorsque le contrat prend fin et après le délai légal de conservation.

❖ Le règlement collectif des dettes

Que faire si on est surendetté ?

Dès que la situation financière devient difficile, il faut songer à payer équitablement tous les créanciers proportionnellement à leur dette. Sinon se tourner vers les services de médiation de dettes. L'Etat belge a mis en place des services pour aider les ménages surendettés. Par exemple des services de médiation publics (dont les CPAS), mais il existe également des services de médiation privés. Pour plus d'information on peut surfer sur : www.observatoire-credit.be , ou bien sur www.eerstehulpbijschulden.be/contact .

Quand on sollicite l'intervention des services de la médiation de dettes, le médiateur calcule le disponible c'est-à-dire le revenu moins les charges. Si le disponible est positif³, il sera consacré au remboursement des créanciers. Le médiateur dresse un plan pour payer les créanciers proportionnellement à leur dette. Comme son titre l'explique, le médiateur permet de renouer le dialogue entre le débiteur et ses créanciers impayés. Il permet également à la personne surendettée de pouvoir gérer son budget elle-même.

Si le disponible est négatif⁴, dans ce cas le médiateur de dettes ne peut rien faire. La personne surendettée sera obligée de rembourser le plus longtemps possible et ses biens saisissables seront vendus.

³ Le disponible positif : le revenu est supérieur aux charges

⁴ Le disponible négatif : la masse des dettes est supérieur au revenu

« *La médiation de dettes permet notamment de stopper les poursuites, d'éviter le harcèlement des créanciers, d'éviter que la dette continue à exploser du fait des frais et intérêts réclamés* ». L'observatoire du crédit et de l'endettement (1997 p.80).

Le règlement collectif de dettes peut être sollicité par toute personne physique en Belgique qui n'est pas commerçante. C'est-à-dire « *qui n'exerce pas des actes qualifiés de commerciaux par la loi,...* ». (De Streeel et al., 2011). Le débiteur ne doit pas avoir organisé son insolvabilité. C'est-à-dire que les sociétés ne sont pas visées, mais bien les professions libérales. Les anciens commerçants peuvent introduire cette requête six mois après la déclaration de leur faillite ou cessation de leur activité. Les dettes visées sont professionnelles et privées sans exception. Il faut introduire une requête pour obtenir le règlement collectif de dettes. Suivant le type de surendettement on s'adresse au juge compétent :

- Crédit à la consommation : on s'adresse au juge de paix
- Crédit hypothécaire : on s'adresse au juge des saisies
- Dettes d'énergie on s'adresse aux CPAS
- Pour les problèmes fiscaux on s'adresse au receveur des contributions
- Pour les autres types de dettes on peut demander le délai de paiement.

Les deux objectifs principaux de la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes sont :

- Permettre au débiteur de payer ses dettes dans la mesure du possible
- Permettre au débiteur de mener une vie qui respecte la dignité humaine pendant et après le règlement collectif des dettes.

D'après les articles 1409 à 1412 du code judiciaire, dès que le juge déclare recevable la requête du règlement collectif des dettes, tout le revenu du débiteur sera versé sur un compte ouvert par le médiateur de dettes. Ce dernier versera une partie au débiteur lui permettant de vivre dignement.

Si le débiteur a contracté la dette tout seul il introduira la requête tout seul devant le juge sauf si le régime de mariage est la communauté des biens, et que les dettes ont été contractées après le mariage. S'ils ont contracté la dette à deux ils introduiront la requête ensemble. La requête doit détailler tous les biens, y compris ceux vendus six mois avant la requête, ainsi que leur valeur estimée. Si les mentions de la requête sont incomplètes, le débiteur doit les compléter dans les huit jours sous la demande du juge chargé du dossier. (Denis, Boonen & Duquesnoy, 2010, pp. 16-17).

La caution

La caution est une personne physique ou morale, qui par convention unilatérale, s'engage à payer la dette d'une autre personne, dite débiteur « principal » à son créancier. Cet engagement est accessoire du contrat qui relie le débiteur principal à son créancier.

Parfois le créancier exige un deuxième débiteur « la caution ». Si le débiteur principal ne parvient pas à rembourser, le créancier peut s'adresser à la caution. Si on a une caution on doit le mentionner dans la requête. Quand le juge accepte la requête du débiteur endetté, sa caution sera

informée dans les 24 heures par un courrier recommandé. Si la caution a déjà payé dans la place du débiteur surendetté, elle devient son créancier et sera repris dans le plan du règlement collectif des dettes. Si la caution n'a pas encore payé dans la place du débiteur surendetté, les voies d'exécution sont également suspendues pour la caution. La caution peut demander au juge la décharge s'il y a disproportion entre l'obligation de cette dernière et sa situation patrimoniale. La caution peut également demander sa décharge au tribunal du travail et en dehors du règlement collectif des dettes⁵. Si cette décharge est acceptée la caution ne devra plus rembourser dans la place du requérant.

Que se passe-t-il si la requête est acceptée par le juge

Dès que le règlement collectif des dettes est accepté par le juge, la personne surendettée ne pourra plus percevoir son salaire. Tous ses paiements seront effectués sur un compte ouvert par le médiateur. Ce dernier versera à temps le pécule⁶ à la personne surendettée pour assurer ses charges courantes. Le requérant ne pourra plus vendre ses biens à partir de la date de l'acceptation sauf si c'est pour rembourser ses dettes. À part le règlement collectif des dettes, toutes les autres voies pour réclamer une somme d'argent au requérant sont suspendues. Par contre les saisies mobilières et immobilières antérieures à l'acceptation de la requête seront vendues si le jour de la vente est également antérieur à l'acceptation de la requête.

Le requérant ne peut plus rembourser ses créanciers par préférence depuis que le juge a déclaré recevable la demande de règlement collectif de dettes. Sauf autorisation expresse du juge et si le requérant a justifié que cette préférence lui permettra de mener une vie conforme à la dignité humaine, comme les factures d'énergie. Le requérant ne peut plus aggraver sa situation financière en empruntant de nouveau, sauf autorisation expresse du juge. Les dettes qui naissent après la décision d'admissibilité sont appelées des dettes de la masse, et peuvent engendrer une saisie si cela s'avère nécessaire. Par exemple pour remplacer une voiture qui le rend au travail afin de ne pas perdre son emploi. Le juge peut octroyer une assistance judiciaire gratuite au requérant si cela s'avère nécessaire. Il s'agit d'un huissier de justice ou un notaire s'il faut vendre par exemple son appartement. (Denis, Boonen, & Duquesnoy 2010, pp. 21-22).

1. Le rôle du médiateur de dettes

Le médiateur de dettes est nommé par le juge, après que ce dernier déclare recevable la requête du règlement collectif des dettes. Le juge peut choisir le médiateur de dettes parmi les avocats, les notaires, les huissiers ou les services de médiation de dettes sociaux ou publics.

D'après l'article 1675/10 et suivant du code judiciaire, le médiateur de dettes dresse et négocie le plan de règlement amiable, puis il en assure le contrôle et le suivi. Il a le droit dans l'élaboration du plan amiable aux remboursements prioritaires pour respecter la dignité humaine du débiteur surendetté. Il doit immédiatement dès sa nomination, ouvrir un compte au nom du requérant, où tous ses revenus seront versés. Il doit informer au requérant tout mouvement de ce compte. Le débiteur surendetté obtient seulement un pécule lui permettant de mener une vie conforme à la dignité humaine. Le médiateur de dettes doit garder le secret professionnel et doit être neutre

⁵ Article 1675/16 bis, code judiciaire

⁶ Pécule : Une somme d'argent dont le requérant a besoin pour mener une vie conforme à la dignité humaine

pour toutes les parties concernées. Le médiateur de dettes doit au moins une fois par an, remettre au tribunal du travail un rapport concernant l'évolution du règlement collectif des dettes. Il existe une grande variété entre les arrondissements à ce qui concerne l'adoption de plan de règlement amiable. (Denis, Boonen, & Duquesnoy 2010).

D'après l'arrêté royal du 18/12/1998, les honoraires du médiateur doivent être supportés par le débiteur surendetté. C'est le tribunal du travail qui approuve le montant⁷. Si les ressources financières du débiteur ne sont pas suffisantes pour payer le médiateur, c'est le Fonds de Traitement du Surendettement qui doit supporter la différence ou la totalité des honoraires. Ceci permet aux personnes très endettés de profiter de cette procédure du règlement collectif de dettes.

m. Le plan du règlement amiable

Pour contacter les créanciers c'est le greffier du tribunal du travail qui envoie à chaque créancier la décision du juge. La déclaration de créance est annexée à cette dernière. Les créanciers ont un mois pour compléter et renvoyer ce document au médiateur de dettes. Si le créancier ne renvoie pas la déclaration dans un mois, un rappel lui sera envoyé par le médiateur pour être rempli dans quinze jours au maximum. À défaut le créancier est réputé renoncer à ses créances. Si le débiteur a oublié de citer un créancier, le tribunal du travail considérera cela comme un fait nouveau. Le médiateur devra dresser un nouveau plan de règlement amiable. Si le tribunal pense que cette omission est volontaire, ça sera un motif pour mettre fin à la décision d'admissibilité de la requête. Ce créancier peut de son côté s'opposer contre la décision d'admissibilité de la requête.

La phase préparatoire du plan de règlement amiable

Le médiateur de dettes dispose d'un délai de six mois pour planifier le règlement amiable. Ce délai peut être prolongé une seule fois de six mois. Dès que le plan est fait, le médiateur l'envoie au débiteur et à ses créanciers. Il dispose de deux mois pour réagir. Le plan de règlement amiable ne peut pas dépasser sept ans. Le délai de règlement amiable commence à courir dès la date de l'admissibilité. Le plan de règlement amiable reprend chacun des créanciers avec le montant qui lui est dû, et ce que le débiteur peut lui rembourser chaque mois. Si toutes les parties concernées ont accepté le projet, ce dernier est envoyé au juge pour l'homologation. (Denis, Boonen, & Duquesnoy 2010).

n. Le plan de règlement judiciaire

C'est un plan que le juge impose lorsque le plan amiable n'a pas eu lieu. D'après l'article 1675/12 son délai ne peut pas en principe dépasser cinq ans. Mais il peut être prolongé⁸

Pour améliorer la situation du requérant le juge peut lui proposer de : Suivre une cure d'intoxication s'il est toxicomane, suivre les cours du soir ou une formation si le requérant n'a pas de qualifications lui permettant de trouver facilement du travail, la prise en charge par un service social, chercher activement un emploi, suivre une guidance budgétaire. L'auteur Leron. (1989, p.96) confirme que comme prévention, l'éducation du consommateur est l'une des meilleures mesures à mettre en place. Par exemple par des actions de sensibilisation,

⁷ Article 1675/19 du code judiciaire

⁸ Article 51 du code judiciaire

d'information voire la formation à la gestion familiale dans des lycées et collèges. Le même auteur nous parle également de la réglementation plus stricte pour le crédit et l'information du consommateur. Par exemple mieux utiliser la législation pour lutter contre la publicité mensongère. Mieux informer le consommateur sur les coûts réels du crédit mobilier, immobilier, à la consommation, et autre. L'adoption d'une déontologie de prêteurs en matière de distribution de crédit.

Depuis que le règlement collectif de dettes est mis en place il a été utile car il a révélé un problème de surendettement existant mais dont on ne connaissait pas l'ampleur. Il a résolu ou moins partiellement un certain nombre de difficultés tout en donnant l'espoir à certains ménages de vivre dignement. Même si beaucoup reste à faire pour éradiquer le problème du surendettement, le règlement collectif de dettes a été une modernisation du droit en matière de crédit. Leron (1989, pp. 109-111).

VIII. D'autres solutions déjà prévues contre le surendettement ici et ailleurs

❖ En Belgique

La personne endettée peut demander au juge de prolonger le délai de remboursement. D'après l'article 1244 du code civil le juge peut accorder les délais de grâce quels que soient la source, l'objet, la nature ou l'importance de la dette. Il peut également proposer des paiements échelonnés. La seule condition est que le débiteur soit « *malheureux et de bonne foi* ». Cette expression vient de la jurisprudence selon Domon-Naert (1993).

Si le consommateur salarié ne paie pas sa dette, son prêteur peut saisir son salaire. C'est ce qu'on appelle la cession de rémunération. Cette dernière est organisée par les articles 27 et suivants de la loi du 12 avril 1965 qui concerne la protection de la rémunération des travailleurs. Lorsque le prêteur veut appliquer la cession de rémunération, il doit informer le travailleur endetté et son patron par lettre recommandée à la poste ou par l'huissier de justice. Le consommateur ou (travailleur) endetté peut contester la cession. Dans ce cas c'est le juge de paix qui intervient pour lui octroyer des termes et délais, ou décider autrement.

La loi du 4 août 1992 concernant le crédit hypothécaire a prévu la facilité de paiement devant le juge de saisies. « Si le consommateur n'honore pas ses dettes, la société hypothécaire doit dans les 3 mois envoyer à leur client, une lettre recommandée par la poste, reprenant les conséquences du non-paiement ». Toute demande de facilité de remboursement du consommateur doit être adressée au juge de saisies.

Si un consommateur ne peut pas honorer ses dettes, tous ses biens ne peuvent pas être saisis par le juge. Les biens insaisissables sont de plusieurs sortes : insaisissables par nature, attaché à la personne du saisi ou tout simplement insaisissables selon la loi. Domont-Naert (1993) participant au 3^{ème} colloque de l'observatoire du crédit.

- Les biens insaisissables par nature, c'est-à-dire qui ne peuvent pas d'être convertie en argent après l'exécution forcée. C'est le cas de papiers et souvenirs de famille, des photos, ... dont la valeur vénale est très faible.
- Les biens attachés à la personne du saisi. Nous pouvons citer les prothèses, les béquilles, etc. leur usage ne peut pas être séparé de celui du saisi.
- Les biens insaisissables par la loi. Ce sont des biens qui assurent le minimum vital pour vivre dignement en tant qu'être humain selon les articles 1408 et 1412 du code judiciaire. C'est le cas du mobilier familial non luxueux comme les biens électroménagers à l'usage courants, les objets pour le culte, quelques animaux domestiques, etc.

NB : les saisies abusives sont à éviter. Il s'agit de la saisie ou la vente, même de biens saisissable mais dont la valeur vénale ne permet pas de couvrir les frais de procédure.

❖ Au Pays-Bas

La procédure de suspension des paiements

Cette procédure est ouverte quand le débiteur le demande. Elle donne des délais de paiement au débiteur pour qu'il mette de l'ordre dans ses affaires. Quand la suspension de paiement est prononcée, les créanciers ne peuvent plus poursuivre le débiteur en justice pour récupérer leurs créances. Si certains créanciers s'y opposent et si le débiteur est en mesure de régler toutes ses dettes, le juge ne peut pas prononcer la suspension de paiement. Quand le débiteur paie toutes ses dettes ou quand il parvient à trouver un accord avec ses créanciers la suspension de paiement prend fin, sinon c'est la faillite du consommateur.

La procédure de faillite

La procédure de la faillite sera ouverte à la demande de l'une de deux parties, à savoir le créancier ou le débiteur. Cette procédure permet de liquider le patrimoine du débiteur puis de partager le produit entre ses créanciers. Le débiteur mis en faillite perd le contrôle de ses biens. C'est le liquidateur qui partage le produit des biens du consommateur entre ses créanciers. Les biens non vendus par le liquidateur reviennent à la disposition du débiteur ainsi que ses biens futurs. Les créanciers qui n'ont pas été remboursés totalement peuvent réclamer le reste de leur créance au débiteur si sa situation financière redevient bonne.

Les banques municipales pour aider les surendettés

Aux Pays-Bas il existe une banque communale de crédit, qui porte assistance aux surendettés. La banque fait office d'intermédiaire entre le débiteur et ses créanciers et à élaborer des plans de remboursement ou à négocier le crédit permettant d'apurer les dettes. Pendant trois ans la personne surendettée doit développer tous ses efforts pour rembourser le plus possible de son passif. Les actifs du débiteur surendetté jugés non nécessaires sont généralement vendus. Après la période de trois ans, la personne surendettée est relevée de ses obligations de remboursement. Ceci veut dire que les créanciers peuvent perdre une somme importante de leur créance. C'est pourquoi des nombreux créanciers refusent de collaborer lorsque les capacités de remboursements du débiteur sont insuffisantes. Leron (1989, p.121.).

Si cette banque adopte l'option d'octroyer des prêts cautionnés par la commune pour apurer les autres dettes du débiteur. Dans ce cas, d'une part ça permet au débiteur de rembourser toutes ses anciennes dettes. D'autre part ça permet au créancier de classer rapidement le dossier car il est remboursé totalement par un seul versement. Ce système aussi original qu'il soit, il n'est pas sans conséquence. Il donne un taux élevé de récurrence du côté de débiteur. Donc si la Belgique l'adopte il faudra l'utiliser avec prudence.

❖ **Au Canada**

Au Canada il existe plusieurs procédures pour lutter contre le surendettement des consommateurs. C'est le cas de la faillite volontaire ou forcée, le concordat, le paiement méthodique des dettes et le dépôt volontaire propre à la province de Québec. Leron (1989, p. 123-125).

La faillite proprement dite

Le débiteur surendetté cède tous ses biens saisissables à un syndic pour que ce dernier les liquide au bénéfice de ses créanciers. Le débiteur doit prouver son insolvabilité totale. Le débiteur doit payer un syndic privé pour qu'il gère ses biens. Si le surendetté n'a pas des moyens pour payer le syndic privé, il peut déclarer sa faillite auprès d'un syndic de l'état.

Le concordat

Grâce au concordat le débiteur insolvable et ses créanciers peuvent modifier les termes du contrat. Le nouveau contrat est préparé par un syndic qui remet sa copie au tribunal. Ce dernier vérifie que ce contrat n'est pas seulement légal, mais qu'il est également bien fondé. Contrairement à la faillite proprement dite, le consommateur surendetté conserve la possession de tous ses biens. Leron (1989, p.124).

En Belgique le concordat n'est réservé qu'aux commerçants. Le tribunal a un pouvoir très étendu en ce qui concerne le concordat car il a la capacité de modifier le plan si les nouvelles conditions et imprévisibles se présentent. Comme la maladie, l'accident ou le chômage du surendetté. Le tribunal peut accorder une décharge totale s'il constate qu'après 3 ans le consommateur qui a réclamé le concordat ne peut pas honorer ses engagements. Domont-Naert (1992 p. 291).

Le paiement méthodique de dettes

Le débiteur insolvable demande à la cour une ordonnance de fusion de ses dettes. C'est-à-dire que la cour examine quelles sont les dettes visés par l'ordonnance et fixe l'excédent de revenu que le débiteur devra déposer à la cour d'une façon régulière pour payer ses créanciers. Le consommateur surendetté garde le contrôle total de ses biens et l'ordonnance suspend tous les recours civils des créanciers contre le débiteur.

Le dépôt volontaire au Québec

Le but de cette procédure est d'éviter la saisie du salaire et des meubles du débiteur surendetté. Tout résident du Québec qui travaille ou qui est susceptible de travailler peut s'inscrire au dépôt volontaire. La procédure n'est pas compliquée car il suffit de se rendre au greffe de la juridiction

régionale puis de compléter un formulaire où on inscrit les noms de tous ses créanciers. On y mentionne également le montant de son salaire. Chaque semaine le débiteur doit déposer un pourcentage de son salaire au dépôt volontaire. Ce dernier distribue ce montant aux créanciers au prorata des dettes contractés avec le consommateur en question. Le dépôt volontaire est gratuit. Il empêche tous les recours des créanciers contre leur débiteur. Même si le salaire et les meubles ne sont pas saisissables grâce à ce dépôt volontaire, les autres biens comme la voiture, la maison etc. peuvent être saisis. Le dépôt volontaire peut se faire dans les 10 jours qui suivent le jugement de saisie sur le salaire ou sur les meubles. Cette procédure est efficace si le débiteur n'est pas trop endetté. Or la moitié des inscrits au dépôt volontaire sont tellement surendettés qu'ils n'ont aucune chance de s'en sortir. (Masse., Mackay & Herard., cité dans Domont-Naert, 1992, p.288).

❖ **Au Japon**

Au Japon il y a une association appelé « Japan Counselling Association » qui offre des services de conseil aux surendettés. Il s'agit d'élaboration d'un plan de remboursement, la négociation d'un tel plan avec les créanciers, ainsi que des conseils sur les procédures juridiques et budgétaires.

Au niveau de chaque préfecture il y a des bureaux d'aide aux personnes surendettés. Ces derniers donnent des conseils aux débiteurs qui les sollicitent. Ce n'est pas tout, si le consommateur surendetté trouve que ces procédures ne suffisent pas il a trois autres options.

La conciliation civile

Le débiteur peut demander un conciliateur d'élaborer un compromis en tenant compte des intérêts des deux parties concernées.

La négociation contractuelle

Un plan de remboursement est mis au point entre le débiteur surendetté et ses créanciers. Les revenus futurs du surendetté servent de garantie au plan de remboursement.

La faillite

Les créanciers ne peuvent plus poursuivre en justice leur débiteur qui a déclaré la faillite. Pour la déclaration de la faillite, le débiteur surendetté a deux solutions possibles. Soit il demande l'annulation de ses dettes, soit il choisit la procédure d'arbitrage obligatoire.

IX. Les recommandations pour diminuer ou anticiper le surendettement

Le consommateur et le crédit

Domont-Naert (1992) propose quelques solutions pour lutter contre le surendettement. Il faut que le consommateur soit éduqué, informé, protégé, qu'il ait accès au droit et à la justice, et qu'il soit représenté lors de la prise des décisions qui le concerne. Lorsqu'un consommateur demande de la dette auprès d'une institution de crédit, cette dernière doit s'assurer que son client sera capable de rembourser. Car les fonds prêtés appartiennent aux clients déposant et non à l'institution elle-

même. Ce n'est pas le crédit en soi qui provoque le surendettement, mais certains facteurs concernant les intervenants au contrat de crédit. Par exemple la population la plus touchée par le surendettement est celle qui est la moins éduquée. La majorité de ces derniers signent les contrats des crédits sans comprendre le type de crédit, les règles qui les régissent ni l'étendue de leurs dettes. Leur éducation limitée leur empêche de bien comprendre tout le contenu du contrat. La formation et la sensibilisation de personnes les moins éduquées permettra de diminuer le surendettement.

❖ **Éducation**

Ce thème permettra au consommateur de comprendre le mécanisme de crédit et comment gérer son revenu. La culture qui émane de la société de consommation pousse les individus à consommer les biens qui les catégorisent. Ce qu'ils cherchent c'est la reconnaissance sociale qui est devenu une norme. C'est cette reconnaissance qui force certains individus à consommer ce qui excède leur revenu, en s'endettant de plus en plus.

L'éducation doit inclure également la gestion du budget pour que le consommateur puisse dépasser le domaine de l'immédiat. Pour qu'il puisse planifier à long terme. Le consommateur doit apprendre à utiliser les sources d'informations qui sont mises à sa disposition. Ceci lui permettra de prendre des bonnes décisions avant de consommer et avant d'arriver au surendettement.

❖ **Information**

L'information du consommateur lui permet d'effectuer le bon choix parmi plusieurs offres disponibles sur le marché. L'information augmente la transparence du marché de crédit. L'information assure une meilleure compréhension de termes du contrat entre les parties, ce qui contribue à diminuer les litiges.

- Les supports et le contenu de l'information qui circulent sur le marché sont réglementés. C'est le cas de la publicité, l'affichage de prix et de tarifs, le formalisme des contrats, etc. cette information peut provenir des institutions de financement privées (prestataires des services professionnels), publiques (campagnes publiques d'information), ou des organisations des consommateurs (tests de comparaison).

L'information complète doit porter sur :

- La qualité et la sécurité des produits et services disponibles sur le marché, sur le prix de ces produits et services, et sur l'ensemble des conditions juridiques qui s'appliquent à la transaction.

L'information de crédit à la consommation doit encourager la concurrence entre les différentes institutions de crédit. Elle doit aussi encourager la concurrence entre les différents types de crédits proposés. Le coût de crédit doit être transparent pour que le consommateur puisse faire la comparaison entre plusieurs offres du marché de crédit. L'information doit aller dans les deux sens. C'est-à-dire que d'une part en absence de données dans la centrale positive le consommateur doit fournir des informations correctes au banquier, pour que le contrat ne soit pas erroné. D'autre part le banquier doit fournir l'information suffisante au consommateur pour que

ce dernier puisse comprendre l'ampleur de droits et obligations qui lui incombent avant de signer le contrat de crédit. Si le consommateur ou le banquier fournissent une information qui induit son partenaire en erreur d'appréciation, la partie fautive sera sanctionnée par la loi. Le consommateur informe le prêteur en lui parlant ou en lui apportant des documents qu'il lui demande. Qu'en est-il du côté du prêteur ? Ce dernier peut informer son client potentiel d'abord l'existence du service par la publicité.

❖ **La protection du consommateur**

La loi doit protéger le consommateur contre le déséquilibre entre lui et le prestataire des services de crédit. C'est-à-dire protéger le consentement du consommateur, en réglementant la concurrence déloyale, et l'introduction du délai de réflexion. Lutter contre les conditions contractuelles abusives, imposées au consommateur par le professionnel. Lutter contre les prix excessifs en contrôlant les prix et les tarifs. Les pouvoirs publics doivent contrôler la qualité et la sécurité des biens et services offerts sur le marché, ce qui évitera des risques de défauts ou dommages à l'utilisation de certains produits risqués.

❖ **L'accès du consommateur au droit et à la justice.**

L'accès à la justice est un droit économique et social fondamental, obligeant l'État à mettre à la disposition des citoyens des instruments juridiques pour traiter leurs problèmes socio-économiques. Une politique d'aide juridique au consommateur pour lui permettre de faire valoir ses droits au niveau individuel et collectif. C'est-à-dire assurer au consommateur les recours civil, pénal et administratif.

❖ **Représentation et consultation des consommateurs**

Les entreprises ou les pouvoirs publics doivent consulter les consommateurs lors de l'élaboration des décisions qui les concernent. Le droit de la consommation doit d'abord lutter contre l'absence du marché de crédit concurrentiel. Car ce dernier est toujours en faveur du consommateur, surtout si « *les demandeurs et les offreurs prennent les prix du marché comme des données sur lesquelles ils n'exercent aucun contrôle.* » (Varial 2011, p. 331).

Est-ce que les prêteurs sont coupables du surendettement des consommateurs ? Ou bien ces derniers ont une part de responsabilité dans leur insolvabilité ?

Gardaz (1997), nous informe qu'en 1987 en France, le centre de recherche sur le budget familial a relevé des statistiques suivantes auprès des consommateurs : les français ont reconnu leur ignorance à ce qui concerne le crédit. Un emprunteur sur cinq ne connaît pas le montant de ses mensualités de remboursement, un sur trois ignore sa durée et plus de deux emprunteurs sur trois n'ont pas la moindre idée du taux d'intérêt de leur crédit. Le pire est que quatre sur cinq débiteurs ne savent absolument pas le mode de calcul des intérêts. D'après ces statistiques nous constatons que les consommateurs ont une part de responsabilité à ce qui concerne le surendettement.

Le prêteur informe le consommateur l'existence de son service par la publicité. Les lois qui protègent le consommateur ont assez renforcé les normes de protection du consommateur par rapport à la publicité. Donc si on essaie d'aller plus loin, la publicité n'aura plus raison d'être. Certains disent qu'il faut interdire la publicité en matière de crédit sous prétexte que c'est une

incitation à la consommation. Or c'est cette incitation qui est la règle de base de la publicité. La publicité est bonne pour l'économie du pays car il y a les agences qui ne s'occupent que de la publicité. Donc il ne faut pas interdire la publicité en ce qui concerne le crédit tant qu'elle respecte les règles pour la protection du consommateur. La publicité est un outil de communication entre le prêteur et son client. La publicité bien réfléchie peut servir d'élément de prévention du surendettement. Le prêteur n'est ni un éducateur de son client ni un marchand de dettes. Il est un prestataire de service. La publicité trompeuse ou déloyale est interdite. Le démarchage à domicile est également interdit. Il faut mentionner le taux annuel effectif global en cas de référence au coût du crédit. Domont-Naert (1992).

❖ **Le central positif pour l'Union Européenne**

Il existe une disparité importante dans les différents pays membres de l'Union Européenne. D'après Jean Alix participant au 3^{ème} colloque de l'observatoire du crédit et de l'endettement (1993), dans certains pays la collecte des informations sur l'endettement des consommateurs se fait par des entreprises privées qui les revendent. C'est le cas au Royaume-Uni où près de 7000 entreprises enregistrées pour cela se partagent ce marché. Dans d'autres pays une seule entreprise privée récolte toutes les informations concernant l'endettement des consommateurs. Dans d'autres pays comme la Belgique la France c'est la banque nationale qui enregistre des crédits. Si un centrale de crédits pouvait voir le jour au niveau européen ça pourrait jouer le rôle de prévention du surendettement. Une personne endettée dans un pays membre peut aller dans un autre pour demander du crédit et si on n'a pas de données de ses dettes en cours, ça peut mener au surendettement. Donc l'harmonisation de l'enregistrement de crédit au niveau Européen jouera un rôle important pour la prévention du surendettement.

I. Conclusion de la première partie

Le surendettement est un risque grave pour l'industrie de la microfinance. Elle contredit totalement la mission sociale du secteur. Elle peut accentuer la pauvreté de clients de la microfinance. Cela menacera leur position sociale et peut conduire à des troubles psychologiques, sans oublier des problèmes de santé. Lorsqu'un emprunteur est en défaut de paiement ça devient une menace pour la survie de l'institution de crédit. Le surendettement menace de nuire à la réputation de l'industrie de la microfinance et cela peut créer des effets sur les institutions de crédit et sur les clients. La microfinance devrait réduire la vulnérabilité de ménages pauvres, mais le surendettement est une preuve de l'augmentation de la vulnérabilité de ménages en raison de microcrédit.

D'après Schicks, (2010) Il est indispensable de mettre en œuvre des mesures de protection de la clientèle efficaces, pour réduire le risque de surendettement. Il faut également secourir des ménages déjà surendettés, car ça permet aux institutions de crédit de continuer à exister. Les emprunteurs devraient s'estimer surendettés s'ils souffrent des sacrifices inacceptables de rembourser à temps. Dans cette partie nous avons identifiés les principales causes du surendettement sur le plan économique, psychologique et sociologique. Les prêteurs contribuent au surendettement via le système de marketing agressif, les produits inadaptés et les procédures de prêt inappropriées. Les emprunteurs contribuent au surendettement à cause de leurs fausses

déclarations ou grâce aux pressions sociologiques. L'influence extérieure comme les chocs négatifs peuvent également causer le surendettement, si l'environnement institutionnel et juridique n'est pas bien adapté. Nous avons également parlé des croyances répandues mais infondés (les mythes). Des recherches complémentaires sont nécessaires sur le plan qualitatif pour avoir un aperçu sur l'expérience des clients surendettés et les sacrifices qu'ils ont à faire dans une zone géographique spécifique.

Deuxième partie

L'enquête menée auprès de 3000 ménages belges

Nous entamons maintenant la partie consacrée au profil de ceux qui ont participé à l'enquête de 2013 menée par l'observatoire du crédit et de l'endettement en Belgique. Nous allons identifier les caractéristiques identiques ou distinctives entre les participants. Ceci sera fait pour atteindre notre mission qui est de découvrir les facteurs de vulnérabilité qui influencent le surendettement de ménages belges.

L'observatoire du crédit et de l'endettement

L'observatoire du crédit et de l'endettement est une association sans but lucratif qui a été créé en 1994, et il est reconnu par le gouvernement wallon. Son siège social se trouve à Charleroi. Sa mission est de faire des recherches, d'évaluation, de prévention, de formation et d'information sur le crédit, l'endettement et le surendettement.

L'observatoire du crédit et de l'endettement a mené en 2013 une enquête dans toute la Belgique concernant l'endettement. Plus de 3000 personnes ont répondu à des questions posées. L'observatoire du crédit et de l'endettement nous a laissé accéder à la base de données concernant cette enquête, pour que dans ce mémoire nous puissions l'analyser en utilisant le programme SPSS Statistics avant de tirer la conclusion. Voici par la suite les hypothèses et les questions auxquelles nous avons tenté de répondre.

II. Les questions et les hypothèses

❖ Q1. Quelles sont les caractéristiques des ménages belges par rapport au solde de leur compte bancaire?

H1) un belge vivant seul avec des enfants est plus enclin à aller en négatif sur son compte bancaire (Test chi-carré)

			Parent Seul-avec-enfants		Total
			Le reste	Seul avec enfants	
Solde négatif en Banque	oui	Effectif	1533	147	1680
		Effectif théorique	1488,5	191,5	1680,0
		% dans Solde négatif en Banque	91,3%	8,8%	100,0%
		% dans Parent Seul-avec-enfants	55,7%	41,5%	54,1%
		% du total	49,4%	4,7%	54,1%
		Résidu	44,5	-44,5	
	Non	Effectif	1218	207	1425
		Effectif théorique	1262,5	162,5	1425,0
		% dans Solde négatif en Banque	85,5%	14,5%	100,0%
		% dans Parent Seul-avec-enfants	44,3%	58,5%	45,9%
		% du total	39,2%	6,7%	45,9%
		Résidu	-44,5	44,5	
Total		Effectif	2751	354	3105
		Effectif théorique	2751,0	354,0	3105,0
		% dans Solde négatif en Banque	88,6%	11,4%	100,0%
		% dans Parent Seul-avec-enfants	100,0%	100,0%	100,0%
		% du total	88,6%	11,4%	100,0%

Le nombre 147 correspond à l'effectif réel de l'échantillon. C'est-à-dire que 147 parents qui vivent seul ayant des enfants à charge ont confirmé qu'ils ont le solde négatif sur leur compte bancaire.

Le nombre $191,5 = (354 * 1680 / 3105)$ qui correspond à l'effectif théorique, signifie que si les deux variables (parent seul avec enfants * le solde négatif en banque) étaient totalement indépendantes, 191,5 parents ayant des enfants auraient répondu avoir le solde négatif sur leur compte bancaire. Le pourcentage $8,8\% = (147 / 1680)$ est le résultat de la lecture en ligne : ça veut dire que 8,8% de parents seuls avec enfants par rapport à tout l'échantillon ont le solde négatif en banque. Le pourcentage $41,5\% = (147 / 354)$ est le résultat de la lecture en colonne : ça veut dire que 41,5% de parents seuls avec enfants ont le solde négatif en banque. $4,7\% = (147 / 3105)$ concernent le total de l'échantillon. Dans ce cas 4,7% de répondants sont des parents seuls avec enfants et qui ont le solde négatif en banque. $-44,5 = (147 - 191,5)$ est le résidu qui indique l'écart entre l'effectif réel (ou observé) et l'effectif théorique.

Le reste de chiffres de ce tableau s'interprète de la même façon qu'ici haut.

L'hypothèse nulle à tester (H_0) : dans l'échantillon le même pourcentage de parents seuls avec enfants et le reste de la population a répondu avoir un solde négatif sur son compte bancaire. Ici on vérifie s'il existe une indépendance entre la variable « parents seuls avec enfants et « solde négatif en banque ».

L'hypothèse alternative (H_a) : dans l'échantillon le différent pourcentage de parents seuls avec enfants et le reste de la population a répondu avoir un solde négatif sur son compte bancaire.

H_0 : Nous allons nous baser sur l'effectif, l'effectif théorique et la différence entre les deux (c'est-à-dire le résidu). Nous remarquons que l'effectif théorique (ou attendu : 191,5) et l'effectif

réel (ou observé : 147) ne sont pas les mêmes dans l'échantillon. S'il n'y avait pas de différence entre ces deux variables, ces deux effectifs auraient été les mêmes. Est-ce que cette différence est significative ou pas ? Le tableau ci-dessous nous permettra de répondre à cette question.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	25,468 ^a	1	,000		
Correction pour continuité ^b	24,899	1	,000		
Rapport de vraisemblance	25,401	1	,000		
Test exact de Fisher				,000	,000
Association linéaire par linéaire	25,460	1	,000		
N d'observations valides	3105				

Nous remarquons que le test de khi-deux nous donne la valeur 25,468 et que la signification est très petite. C'est-à-dire que la différence entre l'effectif réel et l'effectif attendu est significative. C'est-à-dire qu'on ne trouvera ces différences aucune fois sur mille si l'hypothèse nulle était vraie (nous avons ,000 dans la colonne sig. Approx.).

Conclusion : nous rejetons l'hypothèse nulle selon laquelle le même pourcentage de parents seuls avec enfants et le reste de la population a répondu avoir un solde négatif sur son compte bancaire.

H2) un belge vivant en couple avec des enfants est plus enclin à aller dans le négatif sur son compte bancaire (Test chi-carré).

Tableau croisé Solde négatif en Banque * Couple avec enfants

			Couple avec enfants		Total
			Couple avec enfants	Autre type de famille	
Solde négatif en Banque	oui	Effectif	663	1017	1680
		Effectif théorique	699,6	980,4	1680,0
		% dans Solde négatif en Banque	39,5%	60,5%	100,0%
		% dans Couple avec enfants	51,3%	56,1%	54,1%
		% du total	21,4%	32,8%	54,1%
		Résidu	-36,6	36,6	
	Non	Effectif	630	795	1425
		Effectif théorique	593,4	831,6	1425,0
		% dans Solde négatif en Banque	44,2%	55,8%	100,0%
		% dans Couple avec enfants	48,7%	43,9%	45,9%
		% du total	20,3%	25,6%	45,9%
		Résidu	36,6	-36,6	
Total	Effectif	1293	1812	3105	
	Effectif théorique	1293,0	1812,0	3105,0	
	% dans Solde négatif en Banque	41,6%	58,4%	100,0%	
	% dans Couple avec enfants	100,0%	100,0%	100,0%	
	% du total	41,6%	58,4%	100,0%	

Le nombre 663 est l'effectif réel de l'échantillon. Soit 663 couples avec enfants en charge qui ont reconnu avoir le solde négatif en banque. 699,6 qui est l'effectif théorique signifie que si les deux variables (couple avec enfants * le solde négatif en banque) étaient totalement indépendantes, 699,6 couples ayant des enfants auraient répondu avoir le solde négatif sur leur compte bancaire. 39,5% est le résultat de la lecture en ligne : ça veut dire que 39,5% de ceux qui ont le solde négatif sur leur compte bancaire sont le couple avec enfants par rapport à la totalité de la population. 51,3% est le résultat de la lecture en colonne. C'est-à-dire que 51,3% de couple avec enfants ont le solde négatif en banque. 21,4% renvoie à la totalité de l'échantillon. Ainsi 21,4% de ceux qui ont le solde négatif en banque font partie de couples avec enfants. En fin -36,6 qui est le résidu est l'écart entre l'effectif réel (ou observé : 663) et l'effectif théorique(699,6).

Les autres chiffres de ce tableau s'interprètent de la même façon que précédemment.

L'hypothèse nulle à tester (Ho) : dans l'échantillon être un couple avec enfants n'a aucune influence sur un solde négatif sur son compte bancaire. Ici on vérifie s'il existe une indépendance entre la variable « couple avec enfants et « solde négatif en banque ».

L'hypothèse alternative (Ha) : dans l'échantillon être un couple avec enfants a une influence sur un solde négatif sur son compte bancaire.

Pour tirer une conclusion nous devons consulter le tableau du khi-deux ci-dessous.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	7,147 ^a	1	,008		
Correction pour continuité ^b	6,953	1	,008		
Rapport de vraisemblance	7,144	1	,008		
Test exact de Fisher				,008	,004
Association linéaire par linéaire	7,145	1	,008		
N d'observations valides	3105				

Le tableau nous indiquera la probabilité de nous tromper si Ha est vrai. Le degré de liberté est de un, tandis que la signification approximée bilatérale est de ,008 (inférieur à 0,05). La valeur de khi-deux est de 7,147.

Conclusion : nous rejetons l'hypothèse nulle (Ho), selon laquelle un couple avec enfants n'a aucune influence sur un solde négatif sur son compte bancaire. Nous admettons qu'une influence existe entre un couple avec enfants et avoir le solde négatif en banque.

H3) un belge de sexe féminin est plus enclin à aller en négatif sur son compte bancaire (Analyse descriptive)

Tableau croisé CSE_sexe ^ Solde négatif en Banque

			Solde négatif en Banque		Total
			oui	Non	
CSE_sexe	Homme	Effectif	623	554	1177
		Effectif théorique	636,8	540,2	1177,0
		% dans CSE_sexe	52,9%	47,1%	100,0%
		% dans Solde négatif en Banque	37,1%	38,9%	37,9%
		% du total	20,1%	17,8%	37,9%
		Résidu	-13,8	13,8	
	Femme	Effectif	1057	871	1928
		Effectif théorique	1043,2	884,8	1928,0
		% dans CSE_sexe	54,8%	45,2%	100,0%
		% dans Solde négatif en Banque	62,9%	61,1%	62,1%
		% du total	34,0%	28,1%	62,1%
		Résidu	13,8	-13,8	
Total		Effectif	1680	1425	3105
		Effectif théorique	1680,0	1425,0	3105,0
		% dans CSE_sexe	54,1%	45,9%	100,0%
		% dans Solde négatif en Banque	100,0%	100,0%	100,0%
		% du total	54,1%	45,9%	100,0%

Explication de chiffres entourés :

623 d'hommes ont affirmé avoir le solde négatif sur leur compte bancaire 636,8 est l'effectif qu'on aurait eu s'il n'y avait pas de relation entre les variables « sexe » et « avoir le solde négatif en banque » 52,9% qui est le résultat de la lecture en ligne signifie qu'un peu plus de la moitié d'hommes ont

le solde négatif sur leur compte bancaire. 37,1% qui sont le résultat de la lecture en colonne 37,1% de ceux qui ont le solde négatif en banque sont des hommes 20,01% est le pourcentage total de ceux qui ont le solde négatif en banque étant de sexe masculin. -13,8 est la différence entre l'effectif réel et l'effectif théorique.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	1,054 ^a	1	,305		
Correction pour continuité ^b	,979	1	,322		
Rapport de vraisemblance	1,054	1	,305		
Test exact de Fisher				,316	,161
Association linéaire par linéaire	1,054	1	,305		
N d'observations valides	3105				

Le tableau ci-dessus, nous permettra de rejeter l'une de deux hypothèses suivantes : hypothèse nulle (Ho) et l'autre alternative (Ha).

Ho : le genre (homme/femme) n'a aucune influence sur le solde de son compte en banque. Ha : le genre (homme/femme) influence le solde de son compte en banque Le tableau affiche la valeur de khi-deux 1,054, le degré de liberté 1 et la signification approximative bilatérale de 0,305.

Conclusion : Nous ne pouvons pas rejeter l'hypothèse nulle car la signification approximative 0,305 est supérieure à 0,05. Donc le fait d'être homme ou femme n'a aucune influence sur le solde de son compte bancaire.

H4) Un belge ayant le niveau de scolarité basique est plus enclin à aller en négatif sur son compte bancaire (Test chi-carré).

Tableau croisé Solde négatif en Banque ^ Niveau d'étude

			Niveau d'étude		Total
			Maximum Secondaire	Minimum baccalauréat	
Solde négatif en Banque	oui	Effectif	520	1160	1680
		Effectif théorique	603,3	1076,7	1680,0
		% dans Solde négatif en Banque	31,0%	69,0%	100,0%
		% dans Niveau d'étude	46,6%	58,3%	54,1%
		% du total	16,7%	37,4%	54,1%
		Résidu	-83,3	83,3	
	Non	Effectif	595	830	1425
		Effectif théorique	511,7	913,3	1425,0
		% dans Solde négatif en Banque	41,8%	58,2%	100,0%
		% dans Niveau d'étude	53,4%	41,7%	45,9%
		% du total	19,2%	26,7%	45,9%
Total	Effectif	1115	1990	3105	
	Effectif théorique	1115,0	1990,0	3105,0	
	% dans Solde négatif en Banque	35,9%	64,1%	100,0%	
	% dans Niveau d'étude	100,0%	100,0%	100,0%	
	% du total	35,9%	64,1%	100,0%	

Explications de chiffres entourés

520 qui correspond à l'effectif réel, est le nombre de participants dont le niveau d'étude ne dépasse pas l'école secondaire et qui ont le solde négatif sur leur compte bancaire. 603,3 est l'effectif qu'on aurait eu s'il n'y avait pas de relation entre les variables « niveau d'études » et avoir « le solde négatif en banque ». 31% est le résultat de la lecture en ligne. C'est-à-dire que 31% de personnes ayant le solde négatif sur leur compte bancaire sont ceux qui ont le niveau d'étude qui ne dépasse pas l'école secondaire. 46,6% est le résultat de la lecture en colonne. C'est-à-dire que 46,6% de ceux qui ont le niveau d'étude qui ne dépasse pas l'école secondaire, ont le solde négatif sur leur compte bancaire. Le pourcentage 16,7 renvoie au total de l'échantillon. Ainsi 16,7% de répondants ont le niveau d'étude qui ne dépasse pas l'école secondaire. Le chiffre -83,3 qui est le résidu est la différence entre l'effectif réel et l'effectif théorique.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	39,090 ^a	1	,000		
Correction pour continuité ^b	38,622	1	,000		
Rapport de vraisemblance	39,060	1	,000		
Test exact de Fisher				,000	,000
Association linéaire par linéaire	39,077	1	,000		
N d'observations valides	3105				

Le tableau « Test de khi-deux » nous permettra de tester les hypothèses suivantes :

Ho : L'hypothèse nulle selon laquelle : le niveau de scolarité n'a aucune influence sur le solde du compte bancaire Ha : L'hypothèse alternative selon laquelle le niveau de scolarité influence le solde du compte bancaire. Nous constatons que dans la colonne « signification approximative (bilatérale) », la signification est de 0,000. C'est-à-dire que le degré de signification est très bas étant donné qu'elle est inférieure à 0,05%. Nous devons donc rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle le niveau de scolarité n'a aucune influence sur le solde du compte bancaire.

H5) un belge sans profession est plus enclin à aller en négatif sur son compte bancaire (Test chi-carré).

Tableau croisé Solde négatif en Banque * Sans profession

			Sans profession		Total
			Avec profession	Sans profession	
Solde négatif en Banque	oui	Effectif	1506	174	1680
		Effectif théorique	1486,8	193,2	1680,0
		% dans Solde négatif en Banque	89,6%	10,4%	100,0%
		% dans Sans profession	54,8%	48,7%	54,1%
		% du total	48,5%	5,6%	54,1%
		Résidu	19,2	-19,2	
	Non	Effectif	1242	183	1425
		Effectif théorique	1261,2	163,8	1425,0
		% dans Solde négatif en Banque	87,2%	12,8%	100,0%
		% dans Sans profession	45,2%	51,3%	45,9%
		% du total	40,0%	5,9%	45,9%
		Résidu	-19,2	19,2	
Total	Effectif	2748	357	3105	
	Effectif théorique	2748,0	357,0	3105,0	
	% dans Solde négatif en Banque	88,5%	11,5%	100,0%	
	% dans Sans profession	100,0%	100,0%	100,0%	
	% du total	88,5%	11,5%	100,0%	

174 est le nombre de ceux qui ont le solde négatif en banque et qui n'exercent aucune profession. Le nombre 193,2 qui correspond à l'effectif théorique, est l'effectif qu'on aurait eu s'il n'y avait pas de relation entre les variables « sans profession » et avoir « le solde négatif en banque ». 10,4% est le résultat de la lecture en ligne qui signifie que 10,4% de ceux qui ont le solde négatif en banque n'ont pas d'activité professionnelle. 48,7% est le résultat de la lecture en colonne. C'est-à-dire que 48,7% de ceux qui n'ont pas d'activité professionnelle, ont le solde négatif sur leur compte bancaire. 5,6% concerne le total de l'échantillon. C'est-à-dire que 5,6% de répondants n'exercent pas d'activité professionnelle. Le chiffre -19,2 qui est le résidu n'est autre que la différence entre l'effectif réel et l'effectif théorique.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	4,679 ^a	1	,031		
Correction pour continuité ^b	4,438	1	,035		
Rapport de vraisemblance	4,663	1	,031		
Test exact de Fisher				,032	,018
Association linéaire par linéaire	4,677	1	,031		
N d'observations valides	3105				

Grâce au tableau ci-haut (Tests du khi-deux) nous pourrions tester l'hypothèse nulle et l'hypothèse alternative.

Ho, l'hypothèse nulle selon laquelle le manque de profession n'a aucune influence sur le solde du compte bancaire Ha, L'hypothèse alternative selon laquelle le manque de profession influence le solde du compte bancaire nous remarquons que le degré de signification est très bas, (la p-valeur est $0,031 < 0,05$).

Conclusion : nous devons rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle le manque de profession n'a aucune influence sur le solde du compte bancaire.

❖ **Q2. Quelles sont les caractéristiques des belges sans profession par rapport au crédit via internet?**

H6) Un belge sans profession est plus enclin à conclure un crédit via internet sans rencontre physique avec le conseiller de l'entreprise (Test chi-carré).

Tableau croisé conclure du crédit via internet Sans contact physique * Sans profession

			Sans profession		Total
			Avec profession	Sans profession	
conclure du crédit via internet Sans contact physique	Oui	Effectif	2542	319	2861
		Effectif théorique	2532,1	328,9	2861,0
		% dans conclure du crédit via internet Sans contact physique	88,9%	11,1%	100,0%
		% dans Sans profession	92,5%	89,4%	92,1%
	Non	Effectif	206	38	244
		Effectif théorique	215,9	28,1	244,0
		% dans conclure du crédit via internet Sans contact physique	84,4%	15,6%	100,0%
		% dans Sans profession	7,5%	10,6%	7,9%
Total	Effectif	2748	357	3105	
	Effectif théorique	2748,0	357,0	3105,0	
	% dans conclure du crédit via internet Sans contact physique	88,5%	11,5%	100,0%	
	% dans Sans profession	100,0%	100,0%	100,0%	

Le nombre 319 correspond à ceux qui jugent que conclure un crédit via internet sans rencontre physique avec l'agent de la banque est une bonne chose. Ceux-ci n'exercent aucune activité professionnelle. Le nombre 228,9 correspond à l'effectif qu'on aurait eu s'il n'y avait pas de relation entre les variables conclure le «ok conclure crédit net » et « sans profession ». Le pourcentage 11,1 est le résultat de la lecture en ligne. C'est-à-dire que 11,1% de ceux qui admettent que conclure le crédit via internet sans contact physique avec l'agent est bon sont ceux qui n'ont pas de profession. Le dernier pourcentage encadré 89,4 qui est le résultat de la lecture en colonne ; Signifie que 89,4% de participant sans profession pensent qu'obtenir le crédit via internet sans rencontre physique avec l'agent de la banque est une bonne chose.

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-deux de Pearson	4,324 ^a	1	,038		
Correction pour continuité ^b	3,900	1	,048		
Rapport de vraisemblance	3,979	1	,046		
Test exact de Fisher				,046	,027
Association linéaire par linéaire	4,323	1	,038		
N d'observations valides	3105				

a. 0 cellules (0,0%) ont un effectif théorique inférieur à 5. L'effectif théorique minimum est de 28,05.

b. Calculée uniquement pour une table 2x2

Grâce à ce tableau qui précède, nous allons analyser les hypothèses suivantes :

Ho, la profession n'influence pas la prise de crédit via internet sans rencontre physique avec l'agent de l'institution de crédit. Ha, la profession influence la prise de crédit via internet sans rencontre physique avec l'agent de l'institution de crédit. D'après les données du tableau « Tests du khi-deux », la P-valeur de $0,038 < 0,05$. C'est pourquoi nous rejetons l'hypothèse nulle selon laquelle la profession n'influence pas la prise de crédit via internet sans rencontre physique avec l'agent de l'institution de crédit.

❖ **Q3. Quelle est la relation qui existe entre le nombre de crédit à la consommation et demander le règlement collectif de dettes?**

H7) Le crédit à la consommation influence l'adoption du règlement collectif de dettes.

Tableau croisé Règlement collectif de dettes * Crédit à la consommation

		Crédit à la consommation				Total	
		Pas de crédit	Un crédit	Deux crédits	Plus de deux crédits		
Règlement collectif de dettes	Oui	Effectif	1633	952	273	84	2942
		Effectif théorique	1618,3	940,9	272,9	109,9	2942,0
		% dans Règlement collectif de dettes	55,5%	32,4%	9,3%	2,9%	100,0%
		% dans Crédit à la consommation	95,6%	95,9%	94,8%	72,4%	94,8%
	Non	Effectif	75	41	15	32	163
		Effectif théorique	89,7	52,1	15,1	6,1	163,0
		% dans Règlement collectif de dettes	46,0%	25,2%	9,2%	19,6%	100,0%
		% dans Crédit à la consommation	4,4%	4,1%	5,2%	27,6%	5,2%
Total	Effectif	1708	993	288	116	3105	
	Effectif théorique	1708,0	993,0	288,0	116,0	3105,0	
	% dans Règlement collectif de dettes	55,0%	32,0%	9,3%	3,7%	100,0%	
	% dans Crédit à la consommation	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Dans le tableau ci-haut la variable être en « règlement collectif de dettes » est considéré comme variable dépendante tandis que la variable avoir « le crédit à la consommation » est considéré comme variable indépendante.

Lecture en ligne : Pour ceux qui sont en règlement collectif de dettes et comparativement au nombre de crédit à la consommation, nous constatons que : 55,5% n'ont pas de crédit à la consommation, 93,4% ont un seul crédit à la consommation, 9,3% ont deux crédits à la consommation.

Ce qui est paradoxal est que seulement 2,9% de ceux qui sont en règlement collectif de dettes ont plus de deux crédits à la consommation. Ceci peut être dû au fait que ceux qui osent contracter plus de deux crédits ont un revenu élevé et par conséquent peuvent mieux s'en sortir. Par ailleurs ils sont minoritaire, c'est-à-dire 84 à dépasser deux crédits à la consommation parmi 2942 personnes. Une autre possibilité est que ceux qui sont en règlement collectif de dettes peuvent avoir d'autres sortes de crédit à part celui à la consommation. Ceci ne nous permet pas de dire que si on a plus de crédit à la consommation moins on est en règlement collectif de dettes. Nous constatons que l'effectif réel et l'effectif attendu ne sont pas identiques. Ce qui signifie qu'il

existe une relation entre eux. Cette différence est-elle significative ou pas ? Nous aurons la réponse dans le tableau suivant « Test du khi-deux ».

Tests du khi-deux

	Valeur	ddl	Sig. approx. (bilatérale)
khi-deux de Pearson	121,394 ^a	3	,000
Rapport de vraisemblance	66,390	3	,000
Association linéaire par linéaire	44,139	1	,000
N d'observations valides	3105		

Les deux hypothèses à tester :

Ho : l'hypothèse nulle selon laquelle le nombre de crédit à la consommation a la même influence pour être en règlement collectif de dettes. Ha : l'hypothèse alternative selon laquelle le nombre de crédit à la consommation n'a pas la même influence pour être en règlement collectif de dettes.

Nous observons que la valeur du khi-deux est 121,4 et que le degré de signification est de 0, ce qui signifie que les différences des effectifs observées et attendus sont significatifs.

Conclusion : Nous rejetons l'hypothèse nulle selon laquelle le nombre de crédit à la consommation a la même influence pour être en règlement collectif de dettes.

❖ **Q4. Quelle est la relation entre les dépenses et le revenu?**

H8) Existe-t-il une différence significative entre prévoir des grosses dépenses et le montant de son revenu ? (Test T)

Statistiques de groupe

		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
STRAT_prevois_grosse_dep	Revenu de 1000 au plus				
	Moins de 1000€ de revenus	94	2,862	1,0836	,1118
	Plus de 1000€ de revenus	3011	3,216	,8556	,0156

Dans le tableau ci-haut « statistique de groupe », nous remarquons que pour prévoir les grosses dépenses, ceux qui gagnent plus de 1000€ de revenu ont une moyenne supérieure de 0,354 unités à ceux qui ont au plus 1000€ de revenu. Notre objectif est de déterminer la probabilité d'observer une différence d'au moins 0,354 entre les deux groupes indépendants (qui gagnent moins ou plus de 1000€).

Le tableau ci-dessous « Test des échantillons indépendants », nous indique si la différence entre les moyennes des deux groupes est assez importante pour ne pas être le fait du hasard.

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
STRAT_prevois_grosse_dep	Hypothèse de variances égales	17,269	,000	-3,917	3103	,000	-,3542	,0904	-,5315	-,1769
	Hypothèse de variances inégales			-3,138	96,655	,002	-,3542	,1128	-,5782	-,1302

H_0 : l'hypothèse nulle selon laquelle il n'y a pas de différence entre les moyennes des deux groupes dans la population. Donc, $H_0 : \bar{X}_1 = \bar{X}_2$. H_1 : l'hypothèse alternative selon laquelle il existe une différence entre les deux moyennes. Donc, $H_1 : \bar{X}_1 \neq \bar{X}_2$ les résultats montrent deux valeurs possibles de « t » l'une concerne les variances égales, l'autre concerne les variances inégales. Dans le tableau ci-haut nous constatons que le test d'homogénéité des variances est significatif ($P < 0,0005$). C'est pourquoi nous décidons de rejeter l'hypothèse nulle, car les variances sont significativement égales. Dans ce cas nous devons nous concentrer sur la seconde ligne concernant les variances inégales. La valeur de « t » est -3,135 et le degré de signification est plus petit que 0,0005.

Conclusion : nous rejetons l'hypothèse nulle selon laquelle il n'y a pas de différence entre les moyennes des deux groupes dans la population. Le degré de signification 0,002 indique qu'il est fort probable que les deux groupes (qui gagnent moins de 1000€ ou plus de 1000€) proviennent de deux populations différentes.

❖ Q6. Quelle est la proportion des belges qui utilisent l'internet souvent?

H9) Quelle est la fréquence de l'utilisation de l'internet ? (Tableau de fréquences)

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Plusieurs fois/jour	1516	48,8	50,5	50,5
	Une fois/jour	1042	33,6	34,7	85,2
	Une fois/Semaine	401	12,9	13,4	98,5
	Moins d'une fois/Semaine	35	1,1	1,2	99,7
	Jamais	9	,3	,3	100,0
	Total	3003	96,7	100,0	
Manquant	Système	102	3,3		
Total		3105	100,0		

Dans ce tableau de fréquences, nous observons que presque la moitié de notre échantillon à savoir 48,8% surfent plusieurs fois par jour sur l'internet. À peu près un tiers de sondés, 33,6% surfent une fois par jour. Ceux qui surfent une fois par semaine représentent 12,9%. Ceux qui surfent moins d'une fois par semaine sont 1,1%. La proportion qui ne surfe jamais est de 0,3%. Nous ne manquerons pas de signaler que 3,3% de sondés ne se sont pas prononcés.

❖ Q6. Quelles sont les caractéristiques de ceux qui surfent sur l'internet ?

H10) L'âge peut-il expliquer le temps élevé de surfer sur internet ? (régression linéaire)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,126 ^a	,016	,015	,496

a. Prédicteurs : (Constante), Moins ou plus de 35 ans

Dans le tableau ci-haut, la valeur du coefficient de corrélation multiple (R) est de 0,126. Si nous élevons la valeur de (R) au carré, nous obtenons 0,016. Cette valeur indique la proportion de la variabilité de la variable dépendante « le temps élevé de surfer sur internet » expliquée par le modèle. En d'autres termes, le variable « âge » n'explique que 1,6% de la fréquence de surfer sur l'internet.

Voici les deux hypothèses que le tableau « Anova » ci-dessous nous permettra d'analyser. Ho : il n'y a pas de relation entre le temps de surfer sur internet et l'âge de l'internaute. Ha : Il existe une relation entre les variables temps de surfer sur internet et l'âge de l'internaute.

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,822	1	11,822	48,024	,000 ^b
	Résidus	736,557	2992	,246		
	Total	748,379	2993			

a. Variable dépendante : Fréquence d'utilisation d'internet

b. Prédicteurs : (Constante), Moins ou plus de 35 ans

D'après le tableau ci-haut « Anova » qui signifie analyse de la variance. Nous constatons que la valeur de (F) est de 48,024 et est significative à $P < 0,0005$. C'est-à-dire que la probabilité d'obtenir cette valeur de (F) par hasard est de moins de 0,05%.

Conclusion : nous rejetons l'hypothèse nulle selon laquelle il n'existe pas de relation entre les variables temps de surfer sur internet et l'âge de l'internaute.

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,401	,016		24,888	,000
	Moins ou plus de 35 ans	,135	,019	,126	6,930	,000

a. Variable dépendante : Fréquence d'utilisation d'internet

Le tableau ci-dessus de « coefficients » nous donne les paramètres de l'équation du modèle de régression. Le chiffre 0,401 correspond à l'ordonnée à l'origine, tandis que 0,135 correspond à la pente de la droite représentée par la variable âge de l'internaute (c'est-à-dire moins ou plus de 35 ans). Donc :

Le temps de surfer sur internet = 0,401 + 0,135 * âge de l'internaute + erreur.

H11) La fréquentation d'internet diffère-t-elle selon les sexes ? (Test T)

Statistiques de groupe

	CSE_sexe	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
Fréquence d'utilisation d'internet	Homme	1145	,40	,491	,015
	Femme	1849	,55	,498	,012

Dans le tableau « statistique du groupe » ci-haut nous observons que les hommes utilisent l'internet en moyenne (0,40) moins souvent que les femmes (0,55). Est-ce que cette différence est significative ou pas ? Nous aurons la réponse à cette question grâce au tableau suivant :

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
Fréquence d'utilisation d'internet	Hypothèse de variances égales	27,036	,000	-7,84	2992	,000	-,146	,019	-,182	-,109
	Hypothèse de variances inégales		-7,87	2449,76	,000	-,146	,019	-,182	-,110	

Voici les deux hypothèses à tester :

Ho : il n'y a pas de différence entre les moyennes des deux groupes dans la population. Ha : il y a une différence entre les deux moyennes.

Ici nous avons deux lignes, l'une concernant les variances égales et l'autre concernant les variances inégales. Nous analysons d'abord celle concernant les variances égales : nous constatons que le test d'homogénéité des variances est significatif ($p < 0,0005$), nous décidons donc de rejeter l'hypothèse nulle selon laquelle il n'y a pas de différence entre les moyennes des deux groupes dans la population. Nous pouvons maintenant passer à la ligne deux concernant les variances inégales. Il est clair que « t » égal à -7,87 et que le degré de signification est plus petit que 0,0005. Donc nous rejetons l'hypothèse nulle.

La conclusion est que : la durée de surfer sur internet diffère selon qu'on est un homme ou une femme.

III. La régression logistique

La régression logistique sert à tester un modèle de régression dont la variable dépendante (variable à expliquer) est dichotomique (c'est-à-dire codée 0 ou 1) et dont les variables indépendantes (variables explicatives) peuvent être continues, binaires ou qualitatives (dont les indicatrices ramènent au cas d'une variable binaire). La variable dépendante doit être une vraie

variable dichotomique et non une variable continue recodée en 2 groupes, ce qui serait associé à une importante perte d'information. (Université de Sherbrooke, 2013).

La régression logistique permet aussi de prédire la probabilité qu'un événement arrive ou n'aura pas lieu, à partir des coefficients de régression. Si cette probabilité est supérieure à 50% c'est-à-dire que l'évènement est susceptible d'arriver, et si elle est inférieure à 50% l'évènement risque de ne pas voir le jour.

Donc tout simplement, la régression logistique, également appelé un modèle logit, est utilisée pour modéliser des variables de résultats dichotomiques. (Institute for Digital Research and Education [IDRE], 2015).

La régression logistique utilise la fonction Logit :

$$\ln \left[\frac{\pi}{1 - \pi} \right] = a_0 + a_1 X_1 + \dots + a_J X_J$$

$$= \ln \left[\frac{p}{1 - p} \right] + (b_0 + b_1 X_1 + \dots + a_J X_J)$$

D'après (Rakotomalala R. 2014, p. 15).

La régression logistique ne nécessite pas la présence d'une relation linéaire entre les variables puisque la variable à expliquer est binaire. (Tufféry S. 2010, pp. 439-443).

Pour la première question nous allons présenter et expliquer la plupart de tableaux, mais par la suite de questions, seuls les tableaux indispensables seront affichés et commentés.

Nous allons répondre à la question :

❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de ne pas payer son loyer et dettes hypothécaires à temps ?

Nous utilisons la régression logistique.

Ce tableau de classification (ci-dessous) montre qu'en se basant sur la réponse la plus fréquente (OUI), la prédiction nous permet de classifier 91,6% des participants.

Table de classification^{a,b}

Observé			Prévisions		
			Impossible-payer-loyer-hypoth		Pourcentage correct
			Oui	Non	
Pas 0	Impossible-payer-loyer-hypoth	Oui	2844	0	100,0
		Non	261	0	,0
Pourcentage global					91,6

Le tableau des variables de l'équation nous montre la valeur du coefficient B_0^{10} . Dans notre cas c'est -2,388.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Pas 0 Constante	-2,388	,065	1363,765	1	,000	,092

Le tableau des variables absentes de l'équation nous montre la signification de chaque variable prédictrice en dehors de l'équation. Dans notre cas ces variables sont toutes significatives nous espérons qu'elles contribueront à l'amélioration de notre modèle.

Variables absentes de l'équation

	Score	ddl	Sig.
Pas 0 Variables Niveauetude	97,589	1	,000
Revenuede1000€	17,551	1	,000
Seulavecenfants	24,339	1	,000
CSE_sexe	8,651	1	,003
Statistiques générales	130,409	4	,000

Le tableau suivant nous montre la probabilité de log(-2LL) initiale. Elle est de 1792,021. Ce chiffre représente la probabilité que nous cherchons à améliorer en ajoutant des variables prédictrices.

Historique des itérations^{a,b,c}

Itération	Log de vraisemblance -2	Coefficients	
		Constante	
Pas 0 1	1945,730	-1,664	
2	1798,671	-2,225	
3	1792,046	-2,378	
4	1792,021	-2,388	
5	1792,021	-2,388	

a. La constante est incluse dans le modèle.

b. Log de vraisemblance -2 initial : 1792,021

Le tableau récapitulatif des modèles ci-dessous fournit les valeurs -2LL pour chaque étape du modèle. Nous pouvons déterminer si la probabilité -2LL de chaque étape du modèle est inférieure à la probabilité -2LL de base (1792,021) et si cette différence est significative. Cela nous permet

¹⁰ B_0 : ordonnée à l'origine de notre modèle.

de savoir que l'équation logistique finale prédise mieux par rapport à l'équation initiale, les catégories des gens qui sont susceptibles de ne pas payer leur loyer à temps.

Récapitulatif des modèles

Pas	Log de vraisemblance -2	R-deux de Cox et Snell	R-deux de Nagelkerke
1	1699,150 ^a	,029	,067
2	1685,918 ^a	,034	,077
3	1676,852 ^a	,036	,083
4	1671,547 ^a	,038	,087

Le tableau tests composites des coefficients du modèle nous montre la valeur de chaque étape 1 à 4 (appelée Pas) évalué dans une distribution Khi-deux. Par exemple pour l'étape (Pas1) le logiciel a calculé $92,871 = (1792,021 - 1699,150)$ ces chiffres sont dans les deux tableau précédents. Pour (Pas 2) le chiffre $106,103 = (1792,021 - 1685,918)$. Et ainsi de suite pour les étapes Pas 3 et Pas 4. La ligne (Bloc) sert à examiner dans une régression hiérarchique où on introduira plus d'une variable (c'est-à-dire un bloc de variables) par étape. Ces deux tableau précédents nous permettent de dire que le modèle final prédit significativement mieux l'équation (logit) avec plusieurs variables qu'avec une constante¹¹.

Tests composites des coefficients du modèle

		Khi-deux	ddl	Sig.
Pas 1	Pas	92,871	1	,000
	Bloc	92,871	1	,000
	Modèle	92,871	1	,000
Pas 2	Pas	13,232	1	,000
	Bloc	106,103	2	,000
	Modèle	106,103	2	,000
Pas 3	Pas	9,066	1	,003
	Bloc	115,169	3	,000
	Modèle	115,169	3	,000
Pas 4	Pas	5,304	1	,021
	Bloc	120,473	4	,000
	Modèle	120,473	4	,000

Le tableau intitulé variables de l'équation, nous permet d'évaluer l'ajustement des données au modèle de régression. La colonne « WARD » affiche la différence dans le modèle avant et après

¹¹ Source : <http://spss.espaceweb.usherbrooke.ca/>

l'ajout de la dernière variable. À la fin nous observons que tous les coefficients sont significatifs dans la colonne « SIG. ». Donc chaque variable contribue à mieux prédire le modèle.

Les coefficients « B » indiquent le sens de la relation. Dans la colonne « B » D'abord nous constatons que la relation est négative pour les variables : niveau d'étude, revenu et le sexe de l'individu. Cette relation négative signifie que ces variables contribuent à diminuer l'insolvabilité à payer le loyer. En d'autre termes nous pouvons comprendre que par exemple si le revenu et le niveau d'étude sont élevés, plus on paiera son loyer et ses dettes hypothécaires à temps. Ensuite nous constatons que la variable « seul avec enfants » a une relation positive pour notre modèle, ce qui veut dire que si le parent est seul avec les enfants il y aura une grande probabilité qu'il n'honore pas ses engagements concernant le loyer. La variable (CSE_sexe) est une variable binaire c'est pourquoi nous ne pouvons pas nous prononcer si ce sont des hommes qui influencent le modèle plus que les femmes ou vice versa. Dans la colonne « Sig. » nous constatons que toutes les variables concernées sont significatives.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	Intervalle de confiance 95% pour EXP(B)	
							Inférieur	Supérieur
Pas 1 ^a								
Niveaueetude	-1,268	,135	88,279	1	,000	,281	,216	,367
Constante	-,469	,198	5,580	1	,018	,626		
Pas 2 ^b								
Niveaueetude	-1,226	,136	81,564	1	,000	,294	,225	,383
Seulavecenfants	,641	,168	14,484	1	,000	1,899	1,365	2,642
Constante	-,629	,205	9,449	1	,002	,533		
Pas 3 ^c								
Niveaueetude	-1,189	,136	76,173	1	,000	,304	,233	,398
Seulavecenfants	,772	,175	19,518	1	,000	2,165	1,537	3,049
CSE_sexe	-,416	,138	9,119	1	,003	,660	,504	,864
Constante	-,047	,279	,028	1	,867	,954		
Pas 4 ^d								
Niveaueetude	-1,147	,138	69,118	1	,000	,318	,242	,416
Revenuede1000€	-,669	,275	5,903	1	,015	,512	,299	,879
Seulavecenfants	,784	,175	20,000	1	,000	2,190	1,553	3,087
CSE_sexe	-,412	,138	8,923	1	,003	,662	,505	,868
Constante	,520	,359	2,093	1	,148	1,682		

Le tableau récapitulatif des modèles nous permet de savoir si le modèle est bien ajusté aux données. Dans la colonne R² de Cox et Snell et celle R² de Nagelkerke, nous découvrons que la valeur augment pour chaque étape (de 1 à 4). Or « plus la valeur est élevée mieux le modèle est ajusté aux données »¹². Donc le modèle final est mieux ajusté aux données.

¹² Source : <http://www.spss.espaceweb.usherbrooke.ca/>

❖ **Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de ne pas payer ses dettes en eau et électricité à temps ?**

Le tableau (variables de l'équation) nous indique la valeur du coefficient B_0 de la fonction logit (expliquée au début de ce chapitre). B_0 est égale à -1,223.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Pas 0 Constante	-1,223	,043	816,136	1	,000	,294

Ci-dessous nous avons le tableau de classification qui prédit que nous pouvons classifier correctement 77,3% de participants. La prédiction se base sur la catégorie la plus fréquente des réponses (ici 2399 personnes ont répondu OUI contre 708 qui ont répondu Non).

Table de classification^{a,b}

Observé		Prévisions			
		Impossible payer facture-eau-elect		Pourcentage correct	
		Oui	Non		
Pas 0	Impossible payer facture-eau-elect	Oui	2399	0	100,0
		Non	706	0	,0
Pourcentage global					77,3

Le tableau variables de l'équation nous indique la signification statistique des coefficients estimés des variables indépendantes conservées, afin de s'assurer que chacune prédit mieux notre modèle logit. Toutes les variables ont des coefficients qui sont significatifs sauf la variable (CSE_sexe) dont la P-valeur 0,082 est supérieure à 0,05. Donc toutes les variables contribuent à l'amélioration du modèle sauf la variable (CSE_sexe).

La colonne B contient les coefficients qui nous indiquent le sens de la relation. Ainsi nous constatons qu'il existe une relation négative entre la fonction Logit et les variables : (Revenue1000€, Moinsouplusde35ans et Niveauetude). L'explication est que plus on a le revenu élevé moins on risque de ne pas payer ses dettes d'eau et électricité. Plus le niveau d'étude est élevé moins on est susceptible de ne pas payer son loyer. Souvent ceux ayant un niveau d'étude élevé ont un bon travail, un bon salaire et par conséquent ils sont capables d'honorer leurs dettes en eau et électricité.

Les variables (Seulavecenfant et Sansprofession) ont une relation positive avec la fonction, ce qui veut dire que si on est parent seul vivant avec les enfants plus on risque de ne pas honorer ses engagements concernant ses dettes en eau et électricité à cause du fardeau des enfants pour un seul parent. Et puis si on n'a pas de profession plus la probabilité, de ne pas rembourser les dettes en eau et en électricité augmente. Ceci est dû au fait que quand on n'a pas de profession le revenu

❖ **Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage est prêt à contracter un crédit via internet sans contact physique avec l'agent ?**

La table de classification nous indique que la prédiction nous permet d'identifier 92,1% des participants qui sont capables de prendre le risque de contracter un crédit avec un inconnu sur internet.

Table de classification^{a,b}

Observé			Prévisions		
			conclure du crédit via internet Sans contact physique		Pourcentage correct
			Oui	Non	
Pas 0	conclure du crédit via internet Sans contact physique	Oui	2861	0	100,0
		Non	244	0	,0
Pourcentage global					92,1

Le tableau (variables de l'équation) nous indique la valeur du coefficient (Bo) qui est -2,462.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Pas 0 Constante	-2,462	,067	1362,501	1	,000	,085

Dans le tableau (variables absentes de l'équation) nous voyons que la plupart de variables indépendantes ne sont pas significatives (leur p-valeur est supérieure à 0,05), ce qui nous laisse craindre que ces variables seront éliminées du modèle final.

Variables absentes de l'équation

		Score	ddl	Sig.
Pas 1	Variables			
	Revenuede1000€	,258	1	,612
	Moinsouplusde35ans	,092	1	,761
	Seulavecenfants	6,104	1	,013
	Niveauetude	1,677	1	,195
	Sansprofession	4,078	1	,043
	Statistiques générales	9,853	5	,080
Pas 2	Variables			
	Revenuede1000€	,272	1	,602
	Moinsouplusde35ans	,008	1	,930
	Niveauetude	1,155	1	,283
	Sansprofession	3,176	1	,075
	Statistiques générales	3,660	4	,454

Le logiciel SPSS a éliminé du modèle final toutes les variables indépendantes qui n'étaient pas significatives. Les variables éliminées sont : (Revenude1000€, Moinsouplusde35ans, Niveaueude, et sansprofession).

Donc il existe une grande probabilité qu'un parent seul avec les enfants signe un contrat de crédit sans avoir eu de contact physique avec l'son créancier. Le sexe de l'individu influence cette prise de risque de contracter un inconnu, mais nous ne pouvons pas spécifier si c'est un parent homme ou femme qui est concerné.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Pas 1 ^a CSE_sexe	-.899	,135	43,979	1	,000	,407
Constante	-1,088	,206	27,915	1	,000	,337
Pas 2 ^b Seulavecenfants	,498	,203	5,992	1	,014	1,645
CSE_sexe	-.964	,139	47,883	1	,000	,381
Constante	-1,050	,207	25,768	1	,000	,350

❖ Quelles sont les variables qui expliquent qu'un ménage risque de solliciter la médiation de dettes ?

La table de classification affiche que nous pouvons prédire 94,8% de participants à ce qui concerne leur tendance de solliciter la médiation de dettes.

Table de classification^{a,b}

Observé		Prévisions		
		Règlement collectif de dettes		Pourcentage correct
		Oui	Non	
Pas 0 Règlement collectif de dettes	Oui	2942	0	100,0
	Non	163	0	,0
Pourcentage global				94,8

Le tableau (variables de l'équation) nous indique que la valeur du coefficient Bo est de -2,893.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)
Pas 0 Constante	-2,893	,080	1292,689	1	,000	,055

Le tableau (variables de l'équation) nous indique la signification statistique des coefficients des variables indépendantes et le sens de leur contribution dans le modèle. Les variables (niveaueude, CSE_sexe et revenumoinsde1500€) contribuent négativement au modèle ce qui signifie que plus le niveau d'étude augment et plus son revenu est supérieure à 1500€, l'individu aura tendance à ne pas solliciter la médiation de dettes.

Les variables (Seulavecenfants et sansprofession) influencent positivement le dernier model, ce qui veut dire que si on est un parent avec les enfants et si on n'a pas de profession on a beaucoup de chances de solliciter la médiation de dettes. La variable indépendante (Moinsouplusde35ans) n'est pas à considérer dans notre modèle car elle n'est pas significative : 0,395 est supérieure à P-valeur de 0,05.

Variables de l'équation

	B	E.S	Wald	ddl	Sig.	Exp(B)	Intervalle de confiance 95% pour EXP(B)	
							Inférieur	Supérieur
Pas 1 ^a								
Seulavecenfants	,764	,225	11,488	1	,001	2,146	1,380	3,337
Niveaуетude	-1,280	,207	38,240	1	,000	,278	,185	,417
Sansprofession	1,672	,200	70,138	1	,000	5,324	3,600	7,874
CSE_sexe	-,511	,186	7,587	1	,006	,600	,417	,863
Revenumoinsde1500€	-,725	,204	12,649	1	,000	,484	,325	,722
Moinsouplusde35ans	,178	,210	,724	1	,395	1,195	,793	1,802
Constante	-,456	,452	1,015	1	,314	,634		

IV. Conclusion de la seconde partie

Après avoir utilisé SPSS pour analyser les données de l'enquête menée auprès de 3000 belges, par l'observatoire du crédit et de l'endettement, nous avons pu répondre à des questions que nous nous sommes posées.

Les caractéristiques des belges par rapport au solde de leur compte bancaire.

Un parent qui vit seul avec les enfants a plus de chances (en termes de probabilité) d'avoir un solde négatif en banque.

Le sexe de l'individu (homme ou femme) n'a aucune influence sur le solde de son compte bancaire.

L'âge d'un individu (avoir plus ou moins de 35 ans) a une influence sur le solde négatif de son compte en banque. Mais nous ne pouvons pas confirmer avec certitude l'ampleur de cette influence. En d'autres termes nous ne pouvons pas conclure que ce sont des personnes qui ont moins de 35 ans ou qui ont plus de 35 ans qui ont plus de chance de tomber en négatif sur leur compte bancaire. Dans le futur une étude plus approfondie pourra répondre à cette question en combinant les données comme le revenu de ce groupe, le niveau d'étude et le nombre de contrats de crédits contractés.

Un belge ayant une scolarité basique aura plus de chances à aller en négatif sur son compte bancaire.

Un belge sans profession aura plus de chances à aller en négatif sur son compte bancaire.

La proportion des belges qui utilisent l'internet ?

Nous avons observé que presque la moitié de notre échantillon à savoir :

- 48,8% surfent plusieurs fois par jour sur l'internet.
- À peu près un tiers de sondés, 33,6% surfent une fois par jour.
- Ceux qui surfent une fois par semaine représentent 12,9%.
- Ceux qui surfent moins d'une fois par semaine sont 1,1%.
- La proportion qui ne surfe jamais est de 0,3%
- Nous ne manquerons pas de signaler que 3,3% de sondés ne se sont pas prononcés.

Les caractéristiques des ceux qui surfent sur l'internet ?

Le temps de surfer sur internet varie selon l'âge de l'internaute. Les données que nous possédons ne nous permettent pas de préciser à partir de quel âge l'internaute surfe plus longtemps ou moins longtemps. Pour les futures recherches, les étudiants pourront faire une enquête afin de savoir si ce sont des jeunes ou les personnes plus âgées qui surfent longtemps sur internet. Et à partir de quel âge le temps de surfer sur internet augment ou diminue.

La durée de surfer sur internet diffère selon qu'on est un homme ou qu'on est une femme. Les données que nous possédons ne nous permettent pas non plus de confirmer si ce sont des hommes qui surfent plus longtemps que les femmes ou vice versa. Les mémoires prochains pourront faire une étude pour savoir si ce sont des hommes ou les femmes qui surfent sur l'internet plus longtemps.

Si le revenu et le niveau d'études sont élevés, le ménage aura tendance à honorer ses dettes de loyer, d'eau et électricité à temps. Le parent qui vit seul avec des enfants, et une personne sans profession auront une grande probabilité à ne pas honorer ces mêmes dettes.

Il existe une grande probabilité qu'un parent seul avec les enfants signe un contrat de crédit sans rencontre physique avec son créancier.

Plus le niveau d'étude augmente et plus le revenu dépasse 1500€, le ménage aura tendance à ne pas solliciter la médiation de dettes. Par contre si on est parent seul avec les enfants, ou si on n'a pas de profession, on aura plus de chance de solliciter la médiation de dettes.

V. Conclusion générale

Pour qu'un individu soit surendetté il faut plusieurs raisons. La cause du surendettement n'est pas unique. Plusieurs causes interagissent. Le surendettement peut émaner du faible revenu tout comme il peut résulter de l'importance de crédits contractés. La situation de surendettement se manifeste lors d'une chute du revenu ou à la suite d'un événement malheureux qui est imprévu. C'est le cas d'une maladie, divorce,... que L'Observatoire du Crédit et de l'Endettement appelle les accidents de la vie. Dans d'autres cas le surendettement est la conséquence d'une surconsommation. L'effet de la publicité, le désir d'imiter ce que les autres font, vivre comme les voisins, être comme de son temps. L'extrême facilité dans beaucoup de cas pour obtenir du crédit fait que l'on peut entrer dans la spirale de la surconsommation inconsidérée et par conséquent du surendettement. Dans des cas exceptionnels la surconsommation résulte d'une maladie

psychologique qui fait que le patient se sent heureux en dépensant de l'argent pour acheter ce qu'il n'a pas besoin. D'après tout quelles que soient les causes, le surendettement a pour conséquence d'exclure ses victimes du marché, d'en faire des détestables de la société de consommation. L'observatoire du crédit et de l'endettement (1995).

VI. Recommandations

Les mesures d'encadrement

La création des centres spécialisés où les personnes surendettées puissent solliciter l'assistance ou le guidance budgétaire. L'objectif principal de ces centres est la prévention du surendettement. Ces centres devraient se trouver dans plusieurs endroits du pays pour être accessibles aux personnes qui en ont besoin.

La décharge

Pour un consommateur surendetté c'est très difficile de s'en sortir par un simple rééchelonnement de paiements. L'idée est de permettre au débiteur en difficultés d'apurer ses créances, et de lui permettre de recommencer une nouvelle activité. En cas de fraude, il faut punir le fautif.

Le droit au logement

Eviter la vente forcée de l'immeuble du débiteur s'il s'agit de sa résidence principale. Le maintien du consommateur surendetté dans son logement est une bonne solution économique car s'il le quitte, il devra payer le loyer ailleurs. Alors que s'il reste dans cet immeuble, il payera le loyer tout en espérant qu'il lui appartiendra après un certain temps. Ceci peut lui encourager sur le plan moral afin de s'en sortir le plus rapidement possible.

Faillite personnelle

Étendre la notion de faillite aux personnes non commerçantes pour leur permettre d'obtenir une décharge de dettes restant à leur passif. Ceci leur permettra de recommencer à zéro au lieu de vendre tous leurs biens en faveur des créanciers. Cette vente leur coupe tout espoir de prendre un nouveau départ rapidement.

Prévention

Pour prévenir le surendettement le gouvernement devrait mener plusieurs campagnes de sensibilisations et d'informations pour éduquer les consommateurs. Ceci permettra aux futurs consommateurs surendettés potentiels de savoir comment éviter le surendettement ou comment, ils peuvent s'en sortir une fois surendettés.

Contrôler le marché du crédit

L'état devrait contrôler souvent tous l'intervenant sur le marché de l'offre du crédit. Ceci éliminera les abus possibles fait par les professionnels des crédits.

Responsabiliser le créancier

Comme avant d'octroyer du crédit au consommateur, le créancier doit chercher toutes les informations utiles sur le consommateur. Notamment dans centrale des crédits aux particuliers. Cette responsabilisation de créanciers leur obligera d'être plus prudents car ils sauront que s'ils commettent une erreur d'appréciation peut leur coûter cher.

VII. Bibliographie

- Allanic J., C. (1982). *Consommateurs. Si vous saviez*. Paris : Alain Moreau.
- Chatain P. L. & Ferrière F. (2002). *Surendettement des particuliers*. Paris : Dalloz.
- Commission européenne (2001). *Livre vert - Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises*. En ligne <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52001DC0366>.
- D'Alessio G., Lezzi S. (2013). *Household Over-Indebtedness: Definition and Measurement with Italian Data*. En ligne. <http://www.bis.org/ifc/events/6ifcconf/dalessioiezzi.pdf>, consulté le 2/07/2014.
- Deliens C., & Lefevre P. (1988). *La consommation belge au quotidien*. Bruxelles : Labor.
- Denis J. L., Boonen M. C., & Duquesnoy (2010). *Le règlement collectif de dettes*. Waterloo, Belgique: Kluwer.
- De Streel, A., De Wolf, M., Durviaux, A.-L., Jans, D., Jeunehomme, J. F., Jones,... H. Kohl, B. (2011). *Code économie : Recueil de textes légaux pour les économistes*. Bruxelles : La charte.
- Disney, R., Bridges S., Gathergood J. (2008). *Drivers of Over-indebteness*. En ligne <https://www.nottingham.ac.uk/economics/cpe/publications/berrsep08.pdf>, consulté le 2/09/2014.
- Domont-Naert F. (1992). *Consommateurs défavorisés : crédit et endettement : contribution à l'étude de l'efficacité du droit de la consommation*. Bruxelles : Kluwer.
- Domond-Naert F. (Ed.). (1993). *Le surendettement des consommateurs en Belgique : Rapport final*. Louvain-La-Neuve, Belgique : Centre de droit à la consommation.
- Gardaz, M. (Ed.). (1997). *Le surendettement des particuliers*. Paris : Economica.
- Institute for digital research and education. (2015). *SPSS Data Analysis Examples*. En ligne : <http://www.ats.ucla.edu/stat/spss/dae/logit.htm>, consulté le 18/07/2015.
- Kohl A., Block G. (2006). *Code judiciaire*. Bruxelles : Bruylant.
- Leron R. M. (1989). *Surendettement des ménages*. Paris : Direction des journaux officiels.
- Nantel Y., (1986). *Si vous avez des dettes : ce qu'il faut savoir*. Montréal : Saint-Martin.
- Observatoire du crédit et de l'endettement. (1995). *Crédit, endettement et surendettement des ménages en Europe*. Charleroi, Belgique : Observatoire du crédit et de l'endettement.
- Observatoire du crédit et de l'endettement (n.d.). *Prévenir le surendettement?* En ligne http://www.observatoire-credit.be/index.php?option=com_content&task=view&id=130&Itemid=1, consulté le 10/03/2015.

Organisation des Nations Unis. (2013) *Éliminer la pauvreté c'est possible*. <http://www.un.org/fr/millenniumgoals/pdf/2013/goal1.pdf>, consulté le 09/07/2015.

Organisation Mondiale de la Santé. (2015). *Syndrome de dépendance*. En ligne http://www.who.int/substance_abuse/terminology/definition1/fr/, consulté le 2/07/2015.

Plus de 15% des Belges vivent sous le seuil de pauvreté. En ligne <http://www.lalibre.be/actu/belgique/plus-de-15-des-belges-vivent-sous-le-seuil-de-pauvrete-55114de33570c8b952cbe6dc>, consulté le 09/07/2015.

Rader C., Comish R. & Burckel D. (2010). Effects of consumer decision processes on customer relationship activities. En ligne <http://asbbs.org/files/2010/ASBBS2010v1/PDF/R/Rader.pdf>, Consulté le 17/07/2015.

Rakotomalala R. (2014). *Pratique de la Régression Logistique : Régression Logistique Binaire et Polytomique*. En ligne : http://eric.univ-lyon2.fr/~ricco/cours/cours/pratique_regression_logistique.pdf, consulté le 10/06/2015.

Schicks J. (2011). *Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its Drivers and Challenging the Common Myths*. En ligne http://www.solvay.edu/sites/upload/files/CEB/CEB_WorkingPapers/LastUpdate/wp10048.pdf consulté le 2/09/2014.

Smets J. (Ed.). (2014). *L'endettement des ménages : évolution et répartition*. Bruxelles : Banque nationale de Belgique. En ligne https://www.nbb.be/doc/ts/publications/economicreview/2014/revecoii2014_h4.pdf, consulté le 09/07/2015.

Stafford J. & Bodson P. (2006). *L'analyse multivariée avec SPSS*. Québec : Presses de l'Université de Québec.

Trogh R. (Ed.). (2015). *Principales évolutions en 2014*. Bruxelles. Banque nationale de Belgique. En ligne https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2014f_21012015.pdf, consulté le 09/05/2015.

Tufféry S. (2010). *Data mining et statistique décisionnelle : L'intelligence des données*. Paris : Technip.

Université de Sherbrooke. (2013). *Régression logistique*. En ligne: <http://spss.espaceweb.usherbrooke.ca/pages/stat-inferentielles/regression-logistique.php>, consulté le 18/07/2015.

Van Campenhoudt L. (2001). *Introduction à l'analyse des phénomènes sociaux*. Paris : Dunod.

Van Vracem P., & Janssens-Umflat M. (1994). *Comportement du consommateur: Facteurs d'influence externe: Famille, groupes, culture, économie et entreprise*. Bruxelles : De Boeck.

Varian H. R. (2011). *Introduction à la microéconomie*. (éd.7). Bruxelles : De Boeck.