

Etude

Impacts du confinement et de la crise sanitaire sur le budget des familles

**5 propositions pour agir maintenant
pour prévenir la pauvreté et le surendettement**



Sommaire

Résumé	3
Introduction	4
1. Les effets du confinement sur le budget et le moral des familles.....	5
1.1. Des budgets "sur le fil" très bousculés	5
1.2. Un certain attentisme voire une paralysie observée dans les comportements des ménages en difficulté financière	7
1.3. Une forte peur de l'avenir exprimée dans le cadre de nos accompagnements	8
2. Le décryptage de l'Unaf.....	9
2.1. Malendetttement et découvert bancaire qui se creusent : le risque du basculement financier..	9
2.2. Attention aux effets de la dégradation de la relation client / usager	11
2.3. De la nécessité de l'accompagnement budgétaire en présentiel	12
3. Propositions de l'Unaf	14
Conclusion	16

Résumé

Afin d'observer les impacts du confinement et de la crise sanitaire sur le budget des familles, l'Unaf a mobilisé le réseau des Udaf : une étude a été réalisée auprès de 7 Udaf, dans 6 régions différentes, à partir du suivi de 70 ménages par leurs services d'accompagnement budgétaire ; en parallèle, 55 professionnels en charge de ce type de services ont répondu à une enquête flash entre le 28 avril et le 7 mai.

Observations et analyse

- ⇒ A travers cette étude, il a été observé pendant le confinement une augmentation des fragilités financières d'une partie des ménages ayant déjà un budget « sur le fil » :
 - 1/3 des ménages déjà suivis ont subi une baisse de ressources (plus de 50% parmi les actifs en emploi)
 - 55% des ménages ont subi une hausse de leurs dépenses et seulement 11% ont profité d'une baisse. L'augmentation, estimée à 200€ en moyenne, est due à la hausse du budget alimentaire, mais aussi à des dépenses imprévues (équipement numérique, transferts monétaires intrafamiliaux, etc.)
 - les conséquences budgétaires se sont traduites par des privations, des loyers et des factures impayés, l'accumulation de frais d'incidents bancaires, des difficultés à faire face aux échéances de crédit
- ⇒ Il a aussi été observé par les Udaf une certaine paralysie dans le comportement des ménages en difficulté financière pendant le confinement (75% des services d'accompagnement budgétaire des Udaf ont eu une baisse des sollicitations) laissant craindre un inévitable effet rebond. Par ailleurs, une forte inquiétude vis-à-vis de l'avenir est exprimée par les personnes dans le cadre des accompagnements.
- ⇒ L'horizon économique laisse à penser que, sans intervention, de futurs chocs risquent à la fois de renforcer les difficultés financières de ces familles (5 millions de ménages représentant 11 millions de personnes éprouaient déjà des difficultés à boucler leurs fins de mois dès avant le confinement), tout en faisant basculer d'autres familles dans la pauvreté et le surendettement :
 - L'OFCE estime déjà que le nombre de chômeurs s'est accru de 620 000 personnes au cours des 8 premières semaines de confinement. Le taux de chômage (au sens du BIT) devrait passer de 8,5% (2019) à 10,1% (2020), avec des pics annoncés à 13% ou même 16% au cours de l'année. Des licenciements sont annoncés dans certains secteurs, et les perspectives d'emploi sont fragiles pour les personnes qui arrivent sur le marché du travail ou qui sont en fin de contrats courts.

Cinq propositions pour prévenir le surendettement et l'appauvrissement de nombreuses familles

1. Investir des fonds supplémentaires et lancer rapidement le déploiement sur tout le territoire national des Points conseil budget > Action pour le Gouvernement
2. En cas de nouvel épisode de confinement, maintenir un accueil physique minimum dans chaque agence bancaire et postale > Action pour les banques et le groupe La Poste
3. Accorder plus de souplesse dans les processus de paiement de factures et des crédits et de gestion des impayés > Action pour les grands créanciers (fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux ou institutionnels privés, établissements de crédit...)
4. Dé-stigmatiser la procédure de surendettement et réaffirmer que les particuliers ont le droit à l'échec, en la renommant "procédure de désendettement" > Action pour la Direction Générale du Trésor et la Banque de France
5. Plafonner durablement les frais d'incidents bancaires pour tous les consommateurs > Action pour le Parlement et le Gouvernement

Face à l'ampleur inédite des besoins et dans la perspective du prochain plan de relance, l'Unaf appelle à un changement radical de logique. Les politiques publiques sont de plus en plus ciblées et encore trop curatives, il faut maintenant investir dans le préventif pour casser l'engrenage qui, au fil des accidents de la vie, peut conduire au surendettement et à la pauvreté.

Impacts du confinement et de la crise sanitaire sur le budget des familles : agir maintenant pour prévenir la pauvreté et le surendettement

Introduction

Lors de sa conférence de presse du 7 mai 2020 consacrée au plan de déconfinement, Edouard Philippe s'exprimait ainsi : «*Une fois la crise sanitaire passée, notre pays répondra à la crise économique et à l'appauvrissement général qui va intervenir* ». Ressentie comme un coup de semonce par certains, cette assertion du Premier ministre fait pourtant écho à un risque réel.

Pendant le confinement, près de 60 milliards d'euros ont été épargnés de façon "forcée" en France. Bien qu'impressionnante, cette donnée ne suffit pas à affirmer que la crise sanitaire n'a pas d'impact sur le budget des familles. D'abord, cette épargne correspond en grande partie à un décalage dans le temps de la consommation (celle de biens durables typiquement). Par ailleurs, il faut prendre en compte l'hétérogénéité des situations d'épargne, et ne pas raisonner qu'en "moyenne".

Si des ménages, maintenus dans l'emploi ou indemnisés à 100%, ont été relativement préservés sur le plan économique, l'impact de la crise a été plus fort pour d'autres catégories de ménages, y compris au-delà des situations "officielles" de pauvreté monétaire.

Afin d'observer les impacts du confinement et de la crise sanitaire sur le budget des familles, notamment celles qui ont déjà un budget "sur le fil", l'Unaf a mobilisé son réseau d'Udaf :

- Une étude a été réalisée auprès de 7 Udaf¹, issues de 6 régions différentes, concernant le suivi de 70 ménages dans leurs services d'accompagnement budgétaire (dans les Points conseil budget essentiellement) ;
- En parallèle, 55 professionnels en charge de ce type de services ont répondu à une enquête flash².

Dans les services d'accompagnement budgétaire "tout public" des Udaf, les ménages qui y sont reçus ont des profils variés, tant en termes de composition familiale, de statut professionnel que de ressources. Pour exemple, la moitié des 70 ménages observés ont un niveau de ressources mensuel supérieur à 1500 euros {min 492 € - max 4470 €} et un niveau de vie supérieur à 1000 euros {min 287 € - max 2967 €}. On constate déjà par ces chiffres que les difficultés financières ne peuvent pas être traitées sous le seul prisme de la pauvreté monétaire.

Nous ne pouvons préjuger de l'avenir, mais souhaitons que chacun soit attentif aux évolutions socio-économiques qui se dessinent et se mobilise pour éviter des drames sociaux. Alors qu'un plan de relance est d'ores et déjà annoncé, **il s'agit de prévenir dès aujourd'hui le risque de basculement dans le malendettement et les privations de nombreuses familles.**

Face à l'ampleur inédite des besoins, l'Unaf appelle à un changement radical de logique. Les politiques publiques sont de plus en plus ciblées et encore trop curatives, il faut maintenant **investir dans le préventif** pour casser l'engrenage qui, au fil des accidents de la vie, peut conduire au surendettement et à la pauvreté.

¹ Cette étude a été réalisée à l'Unaf par Soisic Rivoalan, Yvon Serieyx, et Fabien Tocqué avec le concours des Udaf de l'Ain, de l'Aisne, de l'Indre, du Pas-de-Calais, des Pyrénées-Orientales, des Deux-Sèvres, et de l'Essonne

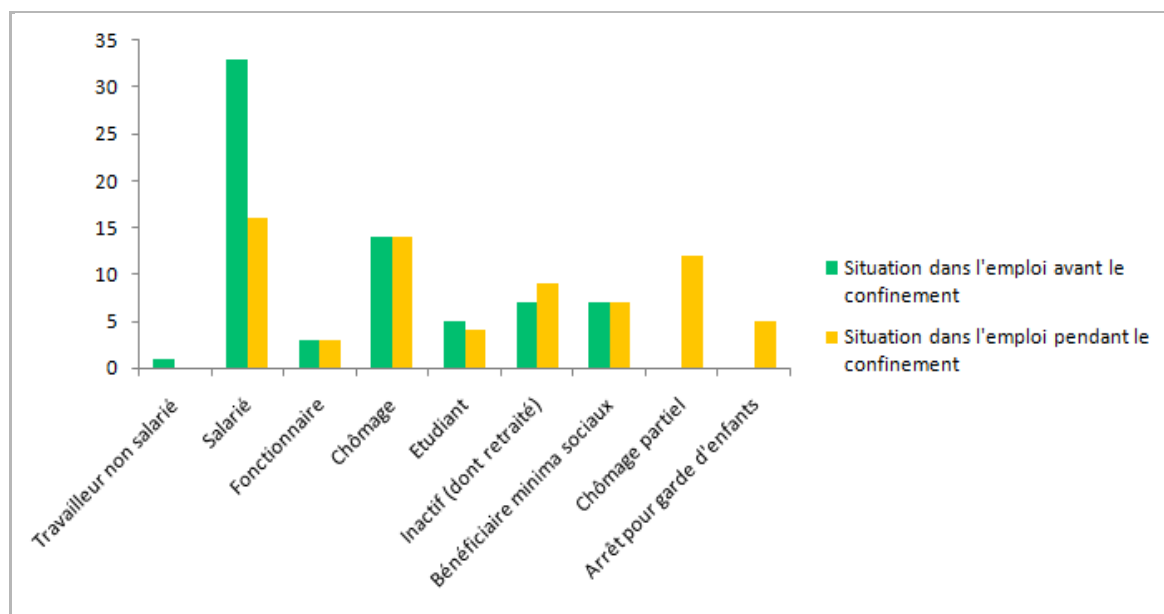
² Enquête flash réalisée entre le 28 avril et le 7 mai auprès de 55 participants représentant 34 Udaf

1. Les effets du confinement sur le budget et le moral des familles

1.1. Des budgets "sur le fil" très bousculés

A travers notre étude, nous avons observé une augmentation des fragilités d'une partie des ménages déjà suivis dans les services des Udaf. Le confinement, avec ses impacts financiers et/ou professionnels, aggrave des difficultés préexistantes et met en péril des budgets "sur le fil".

Ainsi, **un tiers des ménages déjà suivis ont subi une baisse de ressources** pendant le confinement. Ce taux s'élève à **plus de 50% parmi les actifs en emploi**, ces derniers ayant été mis en chômage partiel ou en arrêt de travail pour garde d'enfants. D'autres ont vu des opportunités d'emploi s'évanouir, notamment les personnes cumulant les contrats courts, les missions en intérim, ou comptant sur le travail saisonnier.

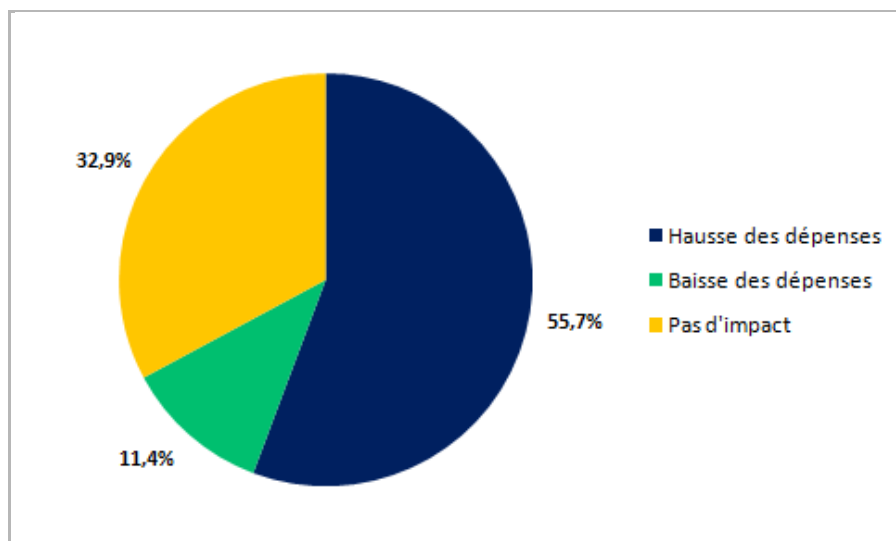


Evolution de la situation dans l'emploi avant et pendant le confinement

(Source : Unaf, Suivi de 70 ménages dans les services d'accompagnement budgétaire de 7 Udaf)

En parallèle, 55% des familles ont subi une hausse de leurs dépenses et seulement 11% des ménages ont profité d'une baisse de leurs charges courantes.

L'augmentation, estimée à **200€ en moyenne** pour les familles ayant subi une hausse, est essentiellement due à la hausse du budget alimentaire : plus de cantine pour les enfants, épicerie sociale fermée, achats en ligne plus coûteux. Il n'est plus possible de faire de "bonnes affaires" : la stratégie d'optimisation du poste alimentaire devient difficile à réaliser à cause du confinement.



Impact du confinement sur le niveau de dépenses mensuelles

(Source : Unaf, Suivi de 70 ménages dans les services d'accompagnement budgétaire de 7 Udaf)

D'autres causes expliquent cette hausse : la présence de personnes supplémentaires à domicile (ex : enfant majeur revenu à la maison, membre de la famille handicapé n'étant plus accueilli en institution), l'équipement numérique pour la scolarité, et parfois les conduites addictives qui s'aggravent. Des ménages retraités sont aussi amenés à aider leurs enfants en difficulté à cause de la crise sanitaire : **les transferts monétaires intrafamiliaux évitent pour un temps les basculements**. Pour un temps seulement car ils fragilisent l'ensemble du budget de la famille élargie.

Les difficultés ont clairement augmenté pendant le confinement pour une partie des ménages suivis par les services d'accompagnement budgétaire des Udaf, et pas seulement pour les bénéficiaires des minima sociaux. Les déséquilibres financiers se traduisent déjà par des **privations**, des **impayés de loyer** et des **factures impayées**, mais aussi par le **report de projets** (soins par exemple), l'accumulation de **frais d'incidents bancaires**, des difficultés à faire face aux **échéances de crédit (consommation et/ou immobilier)** et des **phénomènes de désépargne**.

Nos observations sur la baisse des ressources illustrent à leur échelon le **bouleversement général et immédiat de l'emploi** qu'a constitué le confinement, avec le recours massif à la "non activité".

En effet, durant le confinement, la "non activité" des personnes en emploi a concerné une proportion considérable - au moins un tiers - des actifs en emploi. Sur les seuls salariés des entreprises de 10 personnes ou plus, dès la fin mars, un quart étaient en chômage partiel, et un autre quart en congé pour garde d'enfant ou maladie (13%) ou autres congés (9%)³. Un bilan plus précis ne sera connu qu'à l'issue des enquêtes menées pendant cette période mais, selon la DARES⁴, "8,6 millions de salariés seraient effectivement placés en activité partielle au mois d'avril 2020", auxquels, il faut ajouter les arrêts maladie pour garde d'enfant, estimés à 1,6 millions par l'OFCE⁵.

Or les dispositifs d'aides (arrêts de travail, chômage partiel, aides aux indépendants), bien que massifs, n'ont pu garantir un maintien à l'identique des revenus, hormis pour certains ménages (notamment ceux dont les adultes mis en chômage partiel étaient rémunérés au niveau du SMIC

³ Enquête Acemo-Covid Avril (Dares)

https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/xlsx/dares_resultats_enquete_acemo-covid_17-04-2020.xlsx

⁴ https://dares.travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares_tdb_marche-travail_crise-sanitaire_19_05_20.pdf

⁵ OFCE Policy Brief 67, 6 mai 2020 - <https://www.ofce.sciences-po.fr/pdf/pbrief/2020/OFCEpbrief67.pdf>

avant le confinement). **41% des actifs ont déclaré avoir subi une perte de revenus**⁶. En moyenne, deux mois de dispositif d'activité partielle ont représenté une **perte moyenne de 410 euros par ménage** (selon l'OFCE) à **600 euros** (pour Xerfi). Ces pertes sont suffisantes pour perturber les fins de mois, qui sont déjà, en temps ordinaire, "difficiles à très difficiles" pour 1 ménage sur 5⁷.

Quand l'arrêt pour garde d'enfants aggrave les difficultés budgétaires (cas réel)

Famille S.	Personne seule avec un enfant, en instance de divorce
Situation dans le logement	Locataire dans le parc privé
Ressources mensuelles	1900 € (1600 € depuis le début du confinement)
<p>Récit : Madame S. est salariée et gagne 1900 euros. Depuis mi-mars, Madame S. est en arrêt de travail pour garde d'enfants - elle a un enfant à charge. De ce fait, elle a perdu 300 euros par mois. Par ailleurs, elle a vu ses dépenses augmenter : achat d'un ordinateur pour la scolarité de son enfant et augmentation du poste budgétaire pour l'alimentation.</p> <p>Conséquences : Cette dame, déjà avec des difficultés financières préexistantes (dossier de surendettement en cours), a vu sa situation financière s'aggraver en 2 mois : le paiement du loyer est rendu difficile et elle se voit imputer des frais d'incidents bancaires qui grèvent d'autant plus son budget.</p>	

1.2. Un certain attentisme voire une paralysie observée dans les comportements des ménages en difficulté financière

Pour près de **75% des services d'accompagnement budgétaire des Udaf, le confinement a rimé avec une baisse des sollicitations**. 9% des services seulement ont fait face à une hausse des sollicitations et 16% n'ont pas vu de différence dans leur niveau d'activité. La baisse des sollicitations, le cas échéant, a été estimée à 58% du volume habituel.

Comment expliquer une telle baisse des sollicitations ?

Les questions d'argent ne sont pas que strictement monétaires, ou purement rationnelles. Les services d'accompagnement budgétaire le constatent à longueur d'année : le sujet est tabou, les difficultés financières créent un sentiment de honte. Mais la période actuelle, marquée par tant d'incertitude, rallonge sans doute encore plus le délai entre le choc économique et la prise de conscience de la famille. Les témoignages des professionnels recueillis nous montrent qu'en cette période de crise les parents vivent dans une forte pression du temps présent (par exemple via les charges scolaires qui se surajoutent), et dans une grande angoisse de l'avenir. Cet état psychologique peut expliquer les comportements du type "*nous paierons nos factures plus tard*", qui donnent de l'oxygène à l'instant T mais repoussent les problèmes... et donc les sollicitations des services d'accompagnement. **Les Udaf craignent un inévitable effet rebond.**

⁶ Et 24% des inactifs, selon la vague 4 de l'enquête Datacovid

⁷ Eurostat, EU-SILC 2018

1.3. Une forte peur de l'avenir exprimée dans le cadre de nos accompagnements

Des professionnels indiquent percevoir une anxiété et un stress croissants chez des ménages déjà suivis. L'accompagnement budgétaire à distance, bien qu'imparfait, permet au moins de rassurer les personnes, de leur faire savoir qu'une personne "de l'extérieur" est toujours à leur écoute.

Au-delà de la situation de confinement, une **inquiétude vis-à-vis de l'avenir** est exprimée par les personnes, crainte justifiée au regard du grippage général du marché du travail constaté pendant le confinement, et qui s'annonce malheureusement durable.

Pendant la période, la crainte de ne pas retrouver d'emploi s'est accrue pour 68% des personnes au chômage⁸ : les perspectives d'embauche de secteurs entiers pouvaient apparaître nulles aux demandeurs d'emplois.

De fait, dès le mois de mars, l'offre d'emploi a été immédiatement mise en pause : entre le 24 mars et la mi-mai, les offres d'emploi se sont réduites d'un tiers sur le site de Pôle emploi (655 000 à 440 000)⁹. Par ailleurs, les difficultés matérielles de déplacement, ou l'absence de solutions d'accueil des enfants, rendaient hautement improbable l'accès aux emplois présentiels des parents chômeurs.

En deux mois, l'emploi s'est considérablement fragilisé. L'OFCE estime ainsi que le "stock" de chômeurs s'est accru de 620 000 personnes au cours des 8 premières semaines de confinement. La moitié de cet accroissement proviendrait de l'expiration et du non renouvellement de contrats courts (CDD, intérim).

Au final, en fin du confinement strict, près d'un actif sur trois déclare que ses craintes de se retrouver au chômage ont augmenté (32%)¹⁰. Il est à noter que la situation des ménages de travailleurs non salariés, déjà dramatique dans certains secteurs, offre aussi des perspectives inquiétantes.

Quand l'horizon professionnel se bouche, le budget se grippe (cas réel)

Famille P.	Couple avec un enfant
Situation dans le logement	Propriétaire
Ressources mensuelles	2300 €
Récit : La famille P. a accédé à la propriété au cours de l'année 2019. Ils ont souscrit un crédit immobilier dont les mensualités s'élèvent à 1200 euros. Mme P. est fonctionnaire. M. P. travaille dans le tourisme, il est au chômage depuis la fin de l'année 2019, et en fin de droits début mars. Il avait une promesse d'embauche au 1er avril 2020. Avec le confinement, il n'a pas signé de contrat. Il n'a plus de revenu.	
Conséquences : Ce couple fait face à l'impossibilité de payer sa mensualité de crédit immobilier, ainsi que certaines factures. Il subit la facturation de frais d'incidents bancaires et se prive depuis quelques semaines. La banque a refusé de faire preuve de souplesse en allant au-delà des modalités du contrat de prêt : le crédit ayant été contracté il y a moins de 24 mois, aucun report n'a été accordé.	

⁸ Baromètre Covid-19 : près de 9 Français sur 10 inquiets d'une reprise de l'épidémie après le déconfinement, [Ipsos](#)

⁹ <https://www.lesechos.fr/economie-france/social/coronavirus-les-offres-demploi-chutent-lourdement-1192706>, et site Pôle emploi consulté le 18 mai 2020

¹⁰ *ibid.*

2. Le décryptage de l'Unaf

2.1. Malendettement et découvert bancaire qui se creusent : le risque du basculement financier

Les difficultés financières peuvent avoir des origines différentes, mais on retrouve très souvent un point de cristallisation et de basculement à partir du moment où le découvert autorisé, quand il existe, est dépassé. S'engage alors un cercle vicieux que l'Unaf a déjà eu l'occasion de décrire¹¹ en tant qu'association de consommateurs.

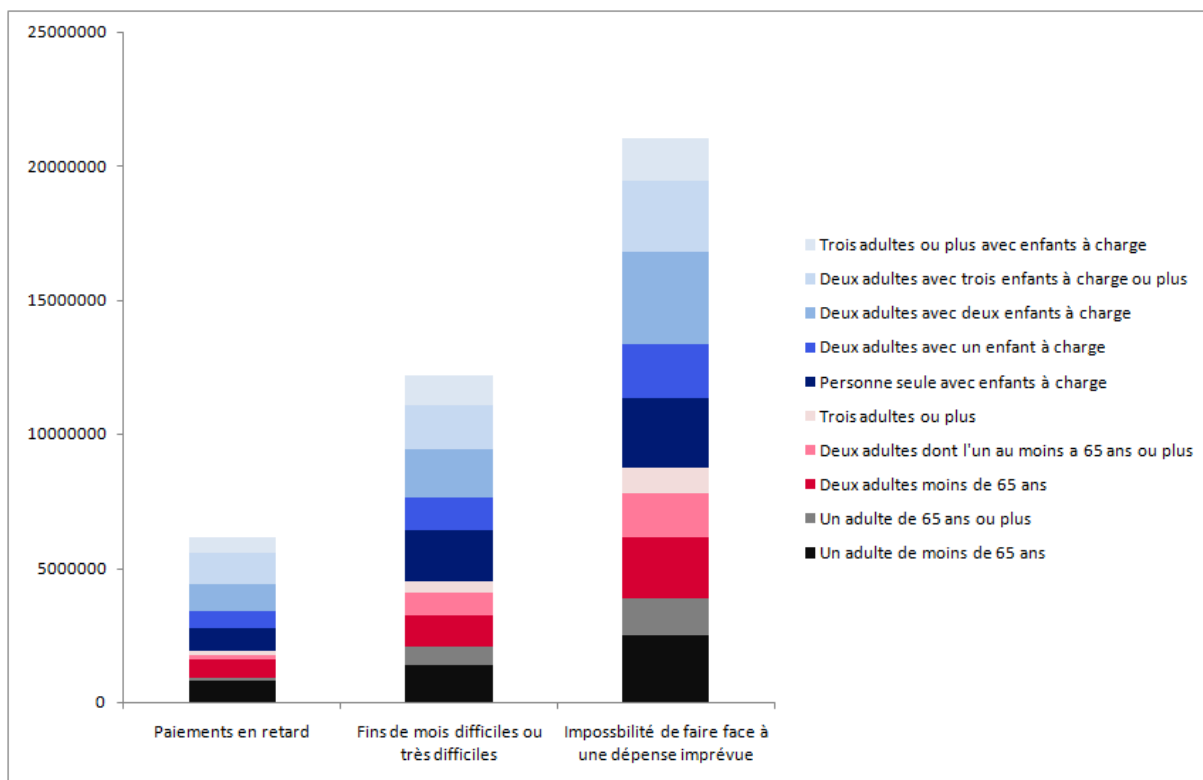
En l'occurrence, le dépassement du découvert autorisé va générer automatiquement des frais d'incidents bancaires, qui vont aggraver eux-mêmes le découvert, et rendre encore plus probables les rejets de paiement de futures opérations, déclenchant de nouveau des frais etc... Il est extrêmement difficile de s'en sortir "par le haut". Un cycle d'appauvrissement commence alors, avec son lot de conséquences sociales, familiales et psychologiques (privations d'alimentation ou de chauffage, souffrance psychologique, perte de confiance en soi, expulsions du logement, coupures d'énergie...).

Si la situation persiste et que des crédits bancaires (à la consommation ou immobiliers) sont notamment en jeu, le risque est fort que le ménage tombe en situation de "malendettement". Il est en incapacité de faire face à l'ensemble de ses dettes. La procédure dite de surendettement est alors une des seules solutions pour traiter la situation de façon durable, *a fortiori* si un accompagnement est proposé à chaque étape de la procédure. Mais il est clair qu'il y a en France une forme de non-recours à cette procédure pourtant salutaire dans bien des cas : le surendettement est une notion encore taboue pour de nombreux ménages.

Quoi qu'il en soit, la crise économique qui s'annonce risque de précipiter de très nombreuses familles dans cette **double spirale des frais d'incidents et du malendettement**, suite au choc initial de pertes de revenus liés aux destructions d'emploi mais aussi à de potentielles séparations.

Ce d'autant plus que les pertes de revenus et les hausses de charges issues du confinement surviennent dans un **contexte de fragilité financière déjà élevé en temps ordinaire** comme le montre le graphique ci-dessous.

¹¹ Enquête sur les frais d'incidents bancaires, Unaf, novembre 2017
https://www.unaf.fr/IMG/pdf/etude_complete-frais_incidents_unaf_final.pdf



Indicateurs de fragilité financière (selon la composition familiale)

Champ : France

Source : Eu-Silc 2018 - recalculs Unaf

Lecture : 6,1 millions de personnes vivent dans un foyer dont certains paiements sont en retard, 1,17 millions d'entre elles vivent dans un foyer composé de deux adultes et de trois enfants dépendants ou plus.

La **présence d'enfant est un facteur essentiel de fragilité** : 13% des ménages avec enfant dépendant ont des arriérés de paiement de factures ou de mensualité (5,7% des ménages sans enfants). Ils sont 23% à être susceptibles de connaître des fins de mois difficiles ou très difficiles (14% des ménages sans enfants). Et enfin, ils sont 36% à ne pas pouvoir faire face à une dépense imprévue (26% des ménages sans enfants). Les populations les plus surreprésentées sont les familles nombreuses et monoparentales.

Une des manifestations de fragilité la plus répandue est le découvert bancaire, dont la fréquence double selon qu'un ménage a ou non des enfants (plus de 40% contre 21% sans enfants)¹².

La dégradation des revenus et les augmentations de coûts sont donc venues frapper des foyers déjà fragiles financièrement : 5 millions de ménages représentant 11 millions de personnes éprouaient déjà des difficultés ou beaucoup de difficultés à boucler leurs fins de mois dès avant le confinement, en 2019¹³.

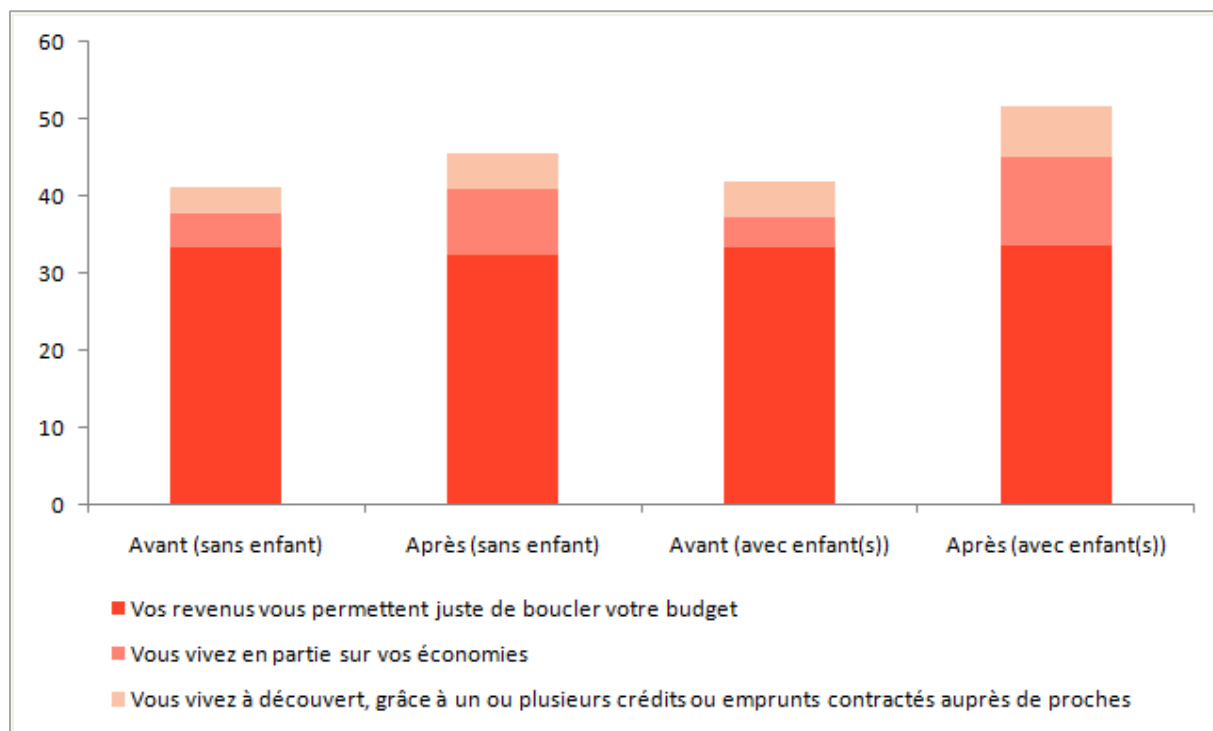
Chômage (+2,1% au cours de la période selon l'OFCE), réduction des revenus du fait du chômage partiel, des arrêts de travail pour garde d'enfant, des réductions d'activité des indépendants, ou de dépenses imprévues nées du confinement, ont sans nul doute contribué à faire s'accroître la population en fragilité financière. Ainsi, la proportion d'adultes déclarant une situation d'épargne nulle ou de désépargne augmente, après confinement, de 4% pour les foyers d'adultes sans enfant

¹² Michel Mouillart, Rapport 2016 de l'observatoire des crédits aux ménages, Mars 2017

<http://www.fbf.fr/fr/files/ANKEX5/Rapport-annuel-observatoire-credits-menages-1ere-partie-2017.pdf>

¹³ Source EU-Silc 2019, recalculs Unaf

mineur et de 10% pour ceux vivant avec enfant(s) mineur(s)¹⁴. Cela correspond à plusieurs millions de personnes supplémentaires en situation de fragilité financière.



Part de la population adulte se déclarant juste à l'équilibre ou en désépargne, avant et après confinement, selon la présence d'enfants mineurs dans leur foyer

Champ : France

Source : Datacovid vague 4 - recalculs Unaf

Certaines populations sont particulièrement exposées à un risque de détérioration rapide de leur situation :

- Les familles monoparentales dont le parent était en contrat court (de l'ordre de 150 000 familles avec enfants mineurs), ou plus généralement toute famille dont un des parents est en CDD (environ 340 000 familles avec enfants mineurs)¹⁵, désormais en fort risque au cours des semaines à venir ;
- A moindre titre, les couples avec enfant(s) dont un seul membre est en emploi (environ 1,7 millions de couples), et les familles monoparentales en contrat long dans leur ensemble ;
- Les familles atteintes par la maladie ou un décès lié au coronavirus (choc financier susceptible de se répercuter sur le reste de la famille, proche ou étendue), mais plus encore par l'impact des longues convalescences et des séquelles durables sur l'employabilité.

2.2. Attention aux effets de la dégradation de la relation client / usager

L'éloignement important de la relation usager (ou client) dans certaines administrations, banques ou fournisseurs de biens et services essentiels pendant le confinement a aussi pu mettre en difficulté des familles, menaçant directement l'équilibre de leur budget.

Pour exemple, une famille souhaitant que soient réétudiées les modalités de son crédit immobilier s'est retrouvée sans réponse de son conseiller bancaire. Un retraité a pris attache avec une Udaf car il n'arrivait pas à contacter un conseiller bancaire afin de décaler la date de virement de son

¹⁴ Vague 4 du baromètre Datacovid

¹⁵ Enquête emploi 2014, calculs UNAF

loyer...Ces situations ne sont pas isolées : **80% des professionnels d'Udaf ont indiqué constater des difficultés pour accéder à un conseiller bancaire par un canal ou un autre pendant le confinement** (fréquemment observé dans 26% des cas, ponctuellement dans 54% des cas).

L'étiollement de la relation usager chez certains créanciers a aussi mis en péril le paiement à temps de factures : impossibilité de négocier un échéancier, de régler une facture voire de payer un loyer. Le risque : l'imputation de pénalités de retard, et la contrainte de payer le mois suivant deux échéances au lieu d'une seule.

Le manque d'aisance avec le numérique et/ou avec le langage administratif pénalise lourdement les familles et a parfois des impacts financiers, notamment en situation de crise sanitaire où le canal physique peut être fermé. **Il semble nécessaire de ne pas penser tout digital et de maintenir des accueils présentiels.**

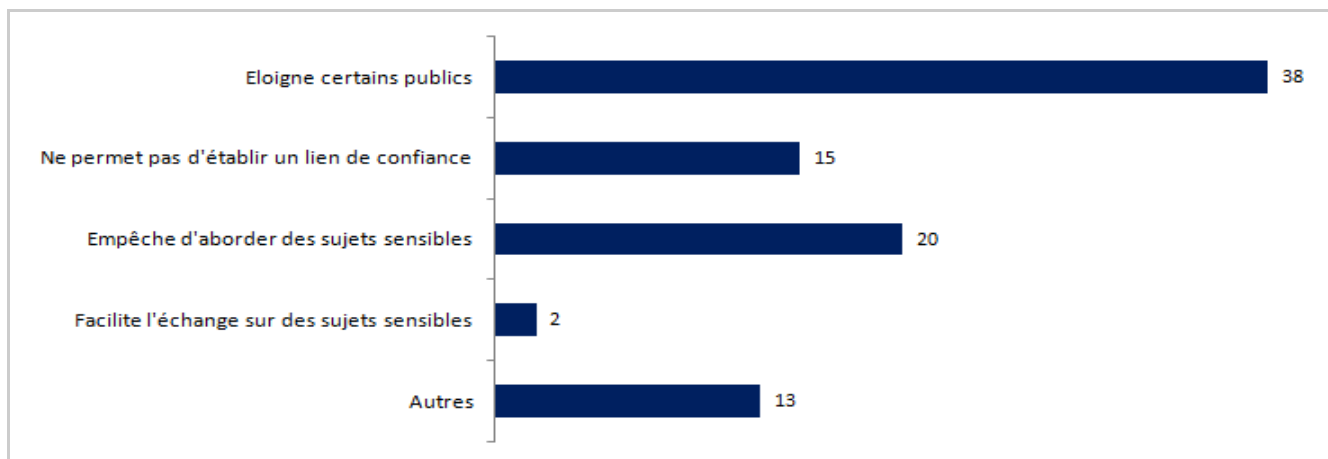
Quand le silence de l'administration fragilise une famille (cas réel)

Monsieur M.	Personne seule, en instance de divorce, deux enfants résidant chez leur mère
Situation dans le logement	Locataire dans le parc privé
Ressources mensuelles	2500 euros
Récit : Monsieur M. est retraité et perçoit normalement plus de 2500 euros par mois. Il verse chaque mois une pension alimentaire pour ses enfants. Avant le confinement, l'organisme de retraite complémentaire dont il dépend a cessé de lui verser sa pension, réduisant largement son budget mensuel. En difficulté pour honorer la pension alimentaire, Monsieur M. a tenté de joindre l'organisme en cause pendant le confinement, en vain. Il a fait appel au Point conseil budget d'une Udaf.	
Conséquences : L'ex-conjointe de Monsieur M. a été mise au chômage avant le confinement et a donc essuyé une perte de revenus. L'absence de pension alimentaire la met dans une situation intenable.	

2.3. De la nécessité de l'accompagnement budgétaire en présentiel

La quasi-totalité des services d'accompagnement budgétaire des Udaf sont restés opérationnels pendant la période de confinement (par téléphone, par mail, voire par visioconférence).

Une grande majorité des professionnels s'accorde pour dire que l'accompagnement à distance n'est pas idéal : il éloigne certains publics (71%), empêche parfois d'aborder des sujets sensibles (38%) et ne permet pas toujours d'établir un lien de confiance (29%). Par ailleurs, de nombreuses démarches administratives s'avèrent difficiles à réaliser du fait de la faible aisance numérique de certaines personnes (envoi de pièces jointes, modifications de documents, etc.). Le dépôt de dossiers de surendettement a pu être reporté de ce fait.



Impacts de l'accompagnement social et budgétaire à distance
(Source : Unaf, enquête flash réalisée auprès 55 salariés en Udaf)

Même si la crise sanitaire en cours amène à innover, nous pouvons dire que **le travail social 2.0 ne constitue pas le *nec plus ultra***. Les rendez-vous physiques restent centraux dans l'accompagnement social et budgétaire.

3. Propositions de l'Unaf

Considérant les observations faites dans nos services d'accompagnement budgétaire et les grandes tendances économiques qui se dessinent, l'Unaf formule **5 propositions** visant à prévenir dès aujourd'hui le risque de basculement dans le malendettement et les privations de nombreuses familles.

- **Proposition 1** : en cas de nouvel épisode de confinement, maintenir un accueil physique minimum dans chaque agence bancaire et postale

Il est nécessaire que les réseaux bancaires maintiennent un accueil physique minimum dans tous les départements pour accueillir les publics les moins mobiles et les moins à l'aise avec le digital ou les échanges téléphoniques. La Banque Postale n'a pas le monopole des allocataires retirant leurs prestations en espèces en début de mois. Les autres banques de réseaux sont également concernées. Par ailleurs, le groupe La Poste doit tout faire pour maintenir en cas de reconfinement des créneaux d'ouverture dans chacun de ses 17 000 points de contact, à l'image de ce que prévoient ses missions de service public d'accessibilité bancaire et d'aménagement du territoire.

- **Proposition 2** : plafonner durablement les frais d'incidents pour tous les consommateurs¹⁶

Avant la crise, 8 millions de clients payaient déjà tous les mois de l'année des frais d'incidents. Pour ne pas surajouter des difficultés à la fragilisation des budgets et freiner l'appauvrissement de millions de familles, il est fondamental de plafonner l'ensemble des frais d'incidents pour tous les consommateurs.

Il ne suffira pas de décréter un moratoire pendant une période de quelques mois : la crise économique et ses effets sur l'emploi et les revenus primaires risquent fort de durer plusieurs années. C'est pourquoi une telle mesure n'a de sens que sur la durée, d'autant qu'elle nécessite un rééquilibrage progressif du modèle économique de la banque de détail.

- **Proposition 3** : renforcer le dispositif des Points conseil budget

Il s'agit d'assurer le déploiement des 400 Points conseil budget sur l'ensemble du territoire en 2020 et d'augmenter la subvention forfaitaire - aujourd'hui fixée à 15 k€/an - afin de pouvoir répondre aux besoins croissants. Il convient également de maintenir l'obligation de l'accompagnement en présentiel dans le cahier des charges, hors période de circulation active du virus.

- **Proposition 4** : inciter fortement les grands créanciers (fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux ou institutionnels privés, établissements de crédit...) à une plus grande souplesse dans leur processus de paiement de factures et des crédits et de gestion des impayés

Les mesures amiables décrites ci-dessous engendreraient sûrement des coûts de trésorerie pour les entreprises concernées, mais la concrétisation des risques d'impayés, de contentieux, et *in fine* de surendettement de leurs clients serait bien plus coûteuse encore. Les enjeux d'image et de fidélisation des clients sont par ailleurs particulièrement d'actualité.

4.1 Assouplir l'usage et promouvoir les moyens alternatifs de paiement des factures (virement, espèces, titre interbancaire de paiement SEPA)

Parce que ces moyens de paiement redonnent le pouvoir au consommateur de régler quand il le souhaite sa facture, ils génèrent beaucoup moins de frais d'incidents que le prélèvement. Ce faisant,

¹⁶ Communiqué de presse de l'Unaf du 13 mai 2020 - <https://www.unaf.fr/spip.php?article26375>

ces dépenses sont probablement “un peu moins contraintes” que d’habitude. Cette mesure serait particulièrement utile aux clients ayant des revenus fluctuants.

4.2 Faciliter la modulation et le report des mensualités de crédits

Des données parcellaires provenant des organismes de crédit indiquent que les demandes de reports d’échéances de crédit ont augmenté depuis le début de la crise. Pour la Banque Postale Financement par exemple, le nombre de demandes de reports de crédits à la consommation a été multiplié par quatre¹⁷.

Il est nécessaire que l’ensemble des établissements des crédits s’engagent à avoir une stratégie de prévention auprès des emprunteurs en difficulté : possibilité de moduler largement ses mensualités de crédit pendant plusieurs mois au-delà des clauses contractuelles (avant les 24 premiers mois, au-delà du % autorisé, etc.), voire de reporter des échéances de prêts au-delà de 2 ou 3 mois si la situation financière du ménage le justifie.

4.3 Faciliter le traitement amiable des impayés de charges courantes et assouplir les échéanciers de paiement des factures

Il est nécessaire que tous les fournisseurs de services essentiels (énergie, téléphonie, accès internet) se mobilisent pour favoriser le traitement amiable des impayés (échelonnement des dettes), assouplissent en amont les échéanciers de paiement à la demande du client et suspendent les pénalités de retard de paiement.

Le loyer étant un poste particulièrement important, tant sur le plan budgétaire que sur le plan familial, le même type de démarches, en amont ou en aval de l’impayé, pourraient être généralisées par les bailleurs sociaux ou institutionnels privés afin de prévenir les expulsions locatives.

- **Proposition 5** : dé-stigmatiser la procédure de surendettement, et réaffirmer que les particuliers ont aussi le droit à l’échec, en la renommant “procédure de désendettement”

Cela peut sembler anecdotique mais de nombreuses personnes ont peur qu’en déposant un dossier de surendettement ils deviennent “surendettés”, c’est à dire “étiquetés” en tant que tels. Cette peur renvoie au sentiment de honte sociale qui consiste à ne pas pouvoir honorer ses dettes vis à vis de la collectivité, c’est à dire être officiellement “surendetté”. A l’inverse, le terme “désendettement” est a priori connoté de façon beaucoup plus positive et renvoie à l’esprit de la loi qui avait introduit la procédure de rétablissement personnel.

¹⁷ <https://www.labanquepostale.com/legroupe/actualites-publications/interview-franck-oniga-covid-19.html>

Conclusion

Les familles et personnes isolées en difficulté financière suivies par les services d'accompagnement budgétaire des UdaF sont des témoins clé des défis posés à la société française. Ces difficultés financières vont en effet s'intensifier avec l'explosion probable du chômage¹⁸, passant en quelques mois de 8,5% (2019) à 10,1% (2020)¹⁹, et dont certains prévisionnistes estiment même qu'il atteigne 13% ou même 16% au cours de l'année 2020²⁰. Or, en France, c'est bien l'accès à l'emploi, notamment l'emploi salarié, qui est la clé de la stabilité financière et de la lutte contre la pauvreté.

Pour suivre ces développements, l'Unaf publiera dans les prochains mois une mise à jour de cette étude, lorsque les premiers effets du déconfinement se feront sentir, avec le retrait progressif du dispositif d'activité partielle.

Face à un évènement d'une telle ampleur, susceptible de fragiliser l'ensemble des foyers, l'Unaf sait déjà qu'il faudra mobiliser toutes les solidarités, publiques comme privées, tous les acteurs de bonne volonté (associations, collectivités, administrations, entreprises, familles), et tous les filets de sécurité de notre système de protection sociale.

Il faudra penser emploi et prestations bien sûr, mais il faudra sans doute, pour préserver les liens sociaux qui unissent nos concitoyens, accorder encore plus d'importance (symbolique et financière) à ce que l'on appelle, dans le champ de l'action sociale et familiale, l'accompagnement.

Cet accompagnement est assuré sans relâche, et dans l'ombre, par les milliers de professionnels et de bénévoles des associations familiales. Il vise en premier lieu à faciliter l'accès aux droits et aux services essentiels des familles, dans un contexte croissant de digitalisation qui éloigne et exclut, mais il contribue également à renforcer leur résilience en assurant un soutien moral, en témoignant d'une solidarité humaine, face au désarroi profond que cette crise suscite. Qu'ils en soient vivement remerciés.

¹⁸ Au sens du Bureau International du Travail (<https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1129>)

¹⁹ Prévision de printemps de la Commission européenne, mai 2020

²⁰ *Les effets macroéconomiques du confinement : quels enseignements de modèles à agents hétérogènes*, OFCE, 27 avril 2020



Union nationale des associations familiales
29 place Saint Georges – 75009 PARIS

www.unaf.fr