



Foundation Findings

Le surendettement
des ménages dans l'UE:
le rôle des emprunts
informels

Note stratégique sur la troisième enquête
européenne sur la qualité de vie (EQLS)



[European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions](http://www.eurofound.eu)

**Veillez utiliser le libellé suivant lorsque vous citez la présente publication:
Eurofound (2013), *Le surendettement des ménages dans l'UE: le rôle des emprunts informels*, Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.**

La Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound) est une agence tripartite de l'Union européenne, dont le rôle consiste à fournir des informations dans le domaine des politiques sociales et liées au travail. Eurofound a été instaurée en 1975 par le règlement (CEE) n° 1365/75 du Conseil en vue de contribuer à la planification et à la mise en place de meilleures conditions de vie et de travail en Europe.

© Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2013

Pour les droits de traduction ou de reproduction, les demandes doivent être adressées au directeur de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Wyattville Road, Loughlinstown, Dublin 18, Irlande.

Téléphone: (+353 1) 204 31 00

Courriel: information@eurofound.europa.eu

Web: www.eurofound.europa.eu

ISBN 978-92-897-1131-9

ISSN 1831-3094

doi:10.2806/47023

Note stratégique sur la troisième enquête européenne sur la qualité de vie (EQLS)

La présente note stratégique traite des conclusions relatives à un thème spécifique de l'enquête européenne sur la qualité de vie (EQLS) d'Eurofound qui présentent un intérêt particulier d'un point de vue politique. Elle rassemble les résultats de l'analyse de données et d'éléments probants extraits de l'EQLS provenant d'autres sources afin de formuler diverses orientations politiques. La présente note stratégique est consacrée au surendettement des ménages, et en particulier au rôle des emprunts informels. Elle a été élaborée par Hans Dubois. Pour de plus amples informations, veuillez écrire à l'adresse suivante: hdu@eurofound.europa.eu.



Contexte politique



Dans la stratégie «Europe 2020», qu'elle a élaborée en 2010, l'Union européenne s'est fixé pour objectif de faire sortir au moins 20 millions de personnes de la pauvreté d'ici 2020, une ambition qui, dans le contexte de la conjoncture économique actuelle, s'est révélée être une véritable gageure comme le souligne, par exemple, le récent «paquet investissements sociaux» (Commission européenne, 2013a) qui constate une augmentation du nombre d'expulsions et de sans-abri depuis le début de la crise. Le surendettement est une cause de plus en plus saillante de pauvreté. La réduction efficace de la pauvreté passe donc par la gestion de ce surendettement.

Emprunter de l'argent peut aider à sortir de la pauvreté et de la privation matérielle ou de les éviter ou encore d'y faire face. L'emprunt d'argent facilite, par exemple, les investissements dans l'éducation et le logement ou permet de couvrir le coût d'un besoin urgent et inattendu de réparation du logis. Pour les personnes aisées, l'emprunt d'argent peut aider à investir dans le logement et l'éducation afin d'améliorer la qualité de vie.

Plus de la moitié de la population de la zone euro n'a aucune dette auprès d'établissements financiers (Banque centrale européenne, 2013). Quant aux 44 % de la population qui ont des dettes, ils n'ont, pour la plupart, aucune difficulté financière. Le surendettement

n'émerge généralement qu'à la suite d'une perte imprévue de revenus liée, par exemple, à la perte d'emploi. L'augmentation des dépenses par suite d'une maladie et de la surconsommation peut aussi jouer un rôle. Des événements de la vie privée tels qu'une rupture peuvent déstabiliser à la fois les revenus et les dépenses. Avec la crise économique, les problèmes de dettes sont devenus plus courants, en particulier suite au chômage et à la diminution du nombre d'heures de travail.

Le surendettement est un problème hétérogène. Chez les travailleurs pauvres et les chômeurs de longue durée, le surendettement résulte généralement du cumul des factures de services de base et de téléphonie impayées, et des retards de loyer. La crise, avec les licenciements et les pertes d'avantages sociaux qu'elle a entraînés, a élargi le groupe des pauvres et endettés qui représente depuis longtemps une part importante de la cohorte des surendettés. Mais l'augmentation du surendettement est surtout imputable à un autre groupe de personnes: celles qui avaient un emploi bien rémunéré, qui l'ont perdu et qui se retrouvent confrontées à de lourdes charges hypothécaires sur leur habitation sans perspective d'augmentation prochaine de leurs revenus. Il existe, tant entre ces groupes qu'au sein de ceux-ci, une grande hétérogénéité dans les causes et les conséquences du surendettement.

Les ménages surendettés, qu'ils soient ou non confrontés à des arriérés de paiement ou de remboursement de prêts hypothécaires, de loyers ou de crédits à la consommation, au non-paiement de factures de services publics et de téléphonie ou à d'autres formes de dettes, risquent au final de se voir privés des services de base ou d'être expulsés de leur logement. Pour boucler leurs fins de mois, ils peuvent faire des économies sur des postes de première nécessité tels que l'alimentation ou l'habillement, que ce soit pour eux-mêmes ou pour leurs enfants, réduire leurs consommations de gaz et d'électricité, ou renoncer à des réparations domestiques pourtant indispensables. Bien qu'elle soit préférable, l'augmentation des revenus de ces ménages est rarement envisageable à court terme. Ces ménages souffrent souvent de problèmes de santé et de stress, et éprouvent un sentiment d'insécurité principalement lié à une incertitude en termes de logement. Les dettes peuvent en outre constituer un facteur de rupture des relations et un facteur de tension dans le ménage, affectant également le bien-être des enfants.

Une série équilibrée de mesures de prévention, d'allègement et de réhabilitation constitue la base d'une réponse politique efficace au surendettement des ménages (Eurofound, 2012b). L'UE a contribué essentiellement à la partie «prévention» de cette réponse politique. En avril 2013, le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté des règles visant à mieux protéger les consommateurs lorsqu'ils contractent des emprunts hypothécaires, imposant notamment aux organismes prêteurs l'obligation de soumettre une fiche européenne d'information standardisée qui facilite la comparaison des propositions de prêt et accordant à l'emprunteur un délai de sept jours pour revenir sur son acceptation d'un contrat de prêt. Une autre contribution de l'UE à la réponse politique consiste en l'amélioration des informations disponibles sur le surendettement. Un rapport sur le surendettement des ménages sera d'ailleurs publié plus tard dans l'année (Commission européenne, à paraître).

Défis et problèmes d'ordre politique

Les discussions politiques, la collecte de données, les travaux de recherche et la fourniture de services tendent à se concentrer sur les «emprunts formels». Ceux-ci englobent les emprunts contractés auprès d'établissements tels que les prestataires de services financiers, les entreprises de service public et les pouvoirs publics. Une attention a également été portée aux prêts illégaux. Mais en dehors de ces formes de prêt d'argent, il existe encore une autre catégorie importante: les emprunts d'argent à la famille, aux proches ou aux connaissances. Le présent bulletin d'information politique comble le manque d'attention portée à la sphère informelle et se concentre en particulier sur les «arriérés informels», c'est-à-dire les arriérés de remboursement d'emprunts informels contractés auprès d'amis ou de proches en dehors du ménage.

Le soutien financier aux proches et aux amis prend souvent la forme de cadeau plutôt que de prêt, mais plusieurs signes laissent à penser que l'emprunt est également commun. Selon une étude portugaise, l'argent est souvent prêté sans intérêts et sans calendrier de remboursement spécifique (Frade, 2003). Les ménages remboursent lorsqu'ils ont un excédent. Mais cette inconditionnalité peut changer lorsque le prêteur se retrouve lui-même confronté à un besoin urgent d'argent, une situation qui peut devenir plus courante en période de crise. Selon les indications recueillies, des ménages ne sont pas parvenus à rembourser ces dettes ou, au moins, ont l'impression de ne pas y être parvenus. Dans l'étude roumaine de diagnostic de la qualité de vie qui a été menée en mai 2010, par exemple, 12 % des personnes interrogées ont indiqué n'avoir pas été en mesure de rembourser les sommes qu'elles ont empruntées à leur entourage (amis et proches) au cours du mois précédent (Marginean et Precupetu, 2010).

La Commission européenne a reconnu l'importance de ces dettes informelles dans ses travaux visant à élaborer une définition européenne commune du surendettement.



Cependant, comme cette définition avait pour vocation d'être opérationnelle, les emprunts informels en ont été exclus «faute de données existantes à ce sujet» (Commission européenne, 2008, p. 37). Cette lacune a été comblée aujourd'hui puisque l'EQLS 2011 fournit des données sur les arriérés informels dans les 28 États membres de l'UE.

Les emprunts contractés auprès d'amis ou de proches ont tendance à être rapides et bon marché. Lorsqu'une personne se trouve dans une impasse financière, la volonté de prêter de l'argent témoigne du soutien et de la confiance du prêteur envers l'emprunteur en plus du soulagement financier que le prêt apporte à ce dernier. Ces aspects psychologiques sont importants pour les ménages aux prises avec des difficultés financières. Les défauts de remboursement des emprunts informels peuvent en outre avoir des conséquences moindres par rapport aux défauts de remboursement des emprunts formels et aux défauts de paiement de factures qui peuvent au bout du compte donner lieu à une expulsion ou à une coupure des services collectifs. Cependant, les emprunts informels présentent aussi des désavantages dont trois sont décrits ci-dessous.

1. Détection tardive des problèmes

Lorsque des problèmes d'endettement se présentent, le soutien financier offert par la famille et les amis apporte un soulagement financier immédiat. Mais il est possible que ce soutien ne résolve pas les problèmes d'endettement à la source. Les services officiels sont parfois mieux placés pour offrir des solutions structurelles et éviter l'augmentation exponentielle des problèmes échappant à tout contrôle. Ces services peuvent être, entre autres, les services de conseil financier, les services de bien-être, les services pour l'emploi, les services de santé mentale et les services de logement social (Eurofound, 2012b). Les emprunts informels peuvent constituer un obstacle à la recherche d'une aide extérieure et compliquer la détection proactive précoce des problèmes par les prestataires de services, les défauts de paiement risquant de passer inaperçus. Si un emprunt informel permet

de dénouer efficacement une situation, la détection tardive des problèmes peut n'avoir aucune incidence. Mais si tel n'est pas le cas, et si les ménages commencent à accumuler des retards sur le remboursement ou le paiement de leurs emprunts informels, de leurs emprunts formels et de leurs factures, la détection tardive constitue un problème. Les emprunts informels ne font pas l'objet des «contrôles et contreponds» qui existent plus généralement pour les emprunts formels, de sorte qu'il est improbable que des problèmes soient détectés avant que l'argent ne soit emprunté.

2. L'effet domino des défauts de paiement ou de remboursement

Un ménage qui ne peut rembourser l'argent qu'il a emprunté de façon informelle n'est pas seul concerné par le problème. Ce non-remboursement peut placer les amis et les membres de la famille auxquels il a emprunté de l'argent dans une impasse financière, en particulier si ces amis et ces membres de la famille ont besoin de rentrer d'urgence dans leurs fonds. Ce problème peut être particulièrement saillant si le nombre de personnes qui travaillent et prêtent de l'argent à un réseau social plus large est limité. Si ces prêteurs viennent à perdre leurs revenus professionnels et ont besoin d'urgence de récupérer l'argent prêté, une chaîne de défauts de paiement risque de se créer.

3. Mise en danger des réseaux sociaux

Lorsqu'un ménage a de grosses difficultés pour boucler ses fins de mois, le stress engendré pose un risque pour les relations au sein du ménage et pour le bien-être mental de ses membres. Le soutien social apporté par les amis et la famille peut faciliter la situation du ménage impliqué. Tant que l'emprunteur peut rembourser ses emprunts informels au moment voulu, il n'y a aucune raison que les emprunts informels mettent ces relations sociales sous tension. En revanche, lorsque le défaut de paiement devient source d'inquiétude, il peut entraîner une rupture des liens sociaux et conduire à l'exclusion sociale du ménage en proie aux difficultés au moment précis où il a particulièrement besoin de soutien social.

Principales conclusions

- La part de personnes se trouvant dans l'incapacité de payer leurs factures de services collectifs ou leur loyer, ou de rembourser leur prêt hypothécaire a augmenté entre 2007 et 2011. Ces arriérés restent les plus courants parmi les locataires, mais c'est du groupe des propriétaires qui ont un prêt hypothécaire en cours que vient la principale augmentation.
- Le débat et les discussions politiques sur le surendettement ont essentiellement porté jusqu'ici sur les arriérés formels. Or, lorsqu'ils ont un besoin urgent d'argent, la plupart des citoyens de l'UE auraient tendance à se tourner vers des proches ou des amis, ce qui laisse à penser que des problèmes pourraient se poser également lors des remboursements des emprunts informels.
- Dans l'UE, 8 % de citoyens signalent que leur ménage s'est trouvé dans l'incapacité d'effectuer comme convenu les remboursements des sommes empruntées de façon informelle à des amis ou des proches en dehors du cercle familial. Il semble que la prévalence des dettes informelles soit encore plus courante que celle des arriérés informels.
- Les arriérés informels sont particulièrement fréquents en République tchèque, en Allemagne, en Grèce, en Italie et en Pologne, mais ils sont signalés par des parts importantes de la population dans tous les États membres.
- Les groupes à faibles revenus, les parents célibataires et les personnes vivant dans des logements sociaux sont les plus susceptibles de signaler des arriérés informels.
- Ces problèmes de paiement peuvent entraîner la détection tardive de problèmes d'endettement par les prestataires de services susceptibles d'apporter une aide, la perte de soutien social à un moment où celui-ci est le plus requis, et les effets domino du défaut de paiement ou de remboursement.
- La plupart des personnes qui ont des arriérés de paiement des factures de services collectifs ont également des arriérés informels de sorte qu'il existe un risque que des arriérés relativement peu importants dans la sphère formelle dissimulent des problèmes financiers nettement plus sérieux en arrière-plan.
- À l'inverse, la plupart des personnes qui ont des arriérés informels ont des arriérés dans d'autres domaines également. Bien que l'on ne sache pas vraiment si les premiers sont à l'origine des seconds ou inversement, cette constatation amène à conclure que la détection précoce pourrait être plus facile que prévu.
- D'une manière générale, le sentiment de sécurité absolue en rapport avec le logement a baissé dans l'EU-28. Il est particulièrement bas chez les personnes qui ont des arriérés informels, 13 % d'entre elles estimant qu'elles vont probablement devoir quitter leur logement faute de moyens, tandis qu'un nombre très restreint l'estime très improbable.
- Les personnes ayant des arriérés informels éprouvent relativement souvent des difficultés à accéder aux services de soins de santé pour des raisons de coût, ce qui est particulièrement préoccupant étant donné que leur santé se dégrade, selon leurs propres dires.
- Les personnes qui ont des arriérés informels sont souvent convaincues qu'elles peuvent continuer à compter sur le soutien de leurs proches ou de leurs amis lorsqu'elles doivent emprunter de l'argent. Il est cependant aussi particulièrement probable qu'elles n'aient personne vers qui se tourner lorsqu'elles auront besoin d'argent d'urgence.
- L'exclusion sociale est forte parmi les personnes qui ont des arriérés informels. Par exemple, l'une des questions de l'EQLS vise à savoir si les ménages ont les moyens financiers de recevoir des amis ou de la famille à dîner au moins une fois par mois, ce qui est très peu probable pour les personnes ayant des arriérés informels. Les personnes qui ont des arriérés informels et personne vers qui se tourner en cas de besoin urgent d'argent sont particulièrement exclues.
- Les personnes qui ont des arriérés informels ont moins confiance dans les autorités locales que les personnes qui n'en ont pas. Cette constatation vaut dans tous les États membres et constitue également une source de préoccupation, car ce sont précisément ces autorités locales qui offrent souvent des services visant à aider les personnes dans de telles circonstances.



Étude de la question



Le surendettement et l'EQLS

Eurofound a déjà étudié les causes et les conséquences du surendettement des ménages (Eurofound 2010) et a examiné comment les traiter (Eurofound 2012b). La Fondation a en particulier cherché à savoir comment améliorer la qualité des services de conseil en matière d'endettement, compte tenu de l'évolution de la demande au cours de la dernière crise.

Les précédents travaux d'Eurofound étaient basés sur des éléments de preuve extraits de rapports nationaux et d'études de cas portant sur les services de conseil en matière d'endettement. Ils reposaient également sur l'analyse de bases de données européennes, en particulier sur l'enquête d'Eurostat sur le revenu et les conditions de vie (EU-SILC), qui rassemble chaque année des données concernant les arriérés des ménages dans l'UE. Une partie de l'EU-SILC 2008 était spécifiquement consacrée au surendettement des ménages. L'enquête sur les finances et la consommation des ménages dans l'Eurosystème de la Banque centrale européenne collecte, par ailleurs, des informations détaillées dans les pays de la zone euro sur les emprunts hypothécaires et non hypothécaires contractés par les ménages auprès d'établissements financiers.

Les sections suivantes présentent les résultats de l'EQLS. L'enquête a été organisée en 2003, en 2007 et en 2011¹. Elle comporte des questions sur les arriérés de loyer ou de remboursement d'emprunts hypothécaires, ainsi que sur les arriérés de paiement des factures de services collectifs. Depuis 2011, elle pose également des questions sur les arriérés de remboursement des prêts à la consommation, y compris des découverts sur carte de crédit. L'enquête comprend en outre des questions sur l'insécurité financière, notamment sur la capacité des ménages à boucler leurs fins de mois et sur la nécessité de quitter leur logement faute de moyens. Les questions portant sur les arriérés de paiement des factures pour les services collectifs et des arriérés de remboursement des prêts hypothécaires ou de paiement du loyer, en particulier, sont semblables à celles qui ont été posées dans l'EU-SILC. Néanmoins, l'EQLS collecte également des données sur les questions liées à la qualité de vie, ce qui permet d'examiner la relation entre le surendettement des ménages et d'autres aspects de la qualité de vie.

Le présent bulletin d'information politique se concentre sur un type d'arriérés unique pour l'EQLS, qui est repris pour la première fois en

¹ Le travail sur le terrain dans le cadre de la troisième EQLS a été exécuté en grosse partie en 2011 et complété début 2012.

2011: les arriérés concernant les remboursements de dettes contractées auprès d'amis ou de proches en dehors du cercle familial. Des données descriptives sur les différents types d'arriérés pour les divers États membres ont déjà été fournies dans de précédentes publications d'Eurofound (Eurofound 2012a, b).

La taille d'échantillon de l'enquête diffère entre les États membres et varie de 1 000 (Bulgarie et Slovaquie) à 3 055 (Allemagne), ce qui limite le potentiel d'analyse, en particulier au sein des États membres. La plus grosse partie de l'analyse est dès lors effectuée au niveau de l'EU-28.

Arriérés de paiement des factures et de remboursement des dettes

Effets de la crise

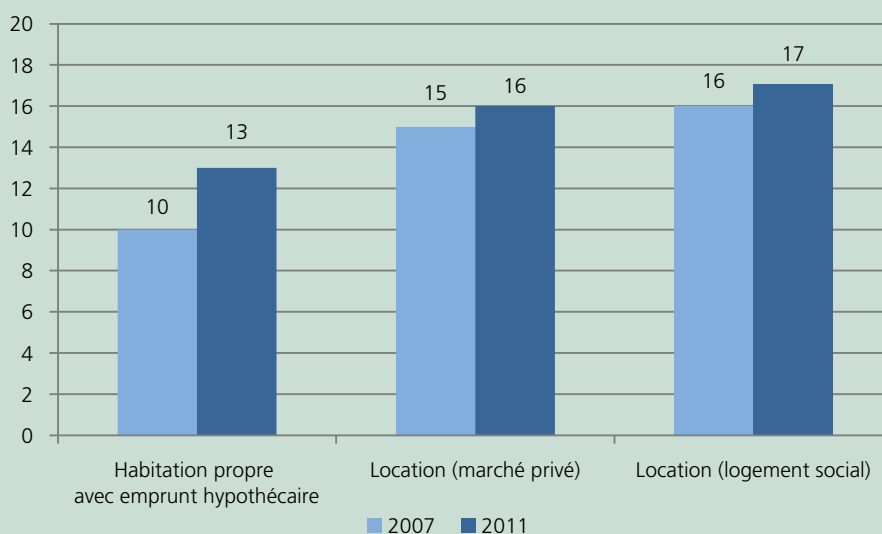
Pendant longtemps, des problèmes pour payer le loyer ou rembourser un emprunt hypothécaire aux échéances prévues ont été davantage signalés par les personnes qui louent leur logement que par les propriétaires qui ont un emprunt hypothécaire. Entre 2007

et 2011, ces arriérés ont augmenté aussi bien parmi les locataires que parmi les propriétaires. Le fossé entre les deux s'est toutefois réduit, en ce sens que cette récente augmentation semble généralement provenir d'arriérés de remboursement hypothécaire plutôt que d'arriérés de loyer (voir figure 1).

Les arriérés de paiement des factures de services collectifs augmentent également depuis 2007, en particulier parmi les personnes qui possèdent leur maison, aussi bien parmi celles qui n'ont pas d'emprunt hypothécaire (de 11 % à 14 %) que parmi celles qui en ont un (de 10 % à 13 %). Ces arriérés sont toujours les plus courants parmi les personnes qui louent leur logement à un propriétaire privé (18 %) ou les locataires de logements sociaux (19 %), mais, à nouveau, l'augmentation des arriérés de paiement pour les services collectifs dans ce dernier groupe a été à peine perceptible.

L'augmentation des arriérés a entraîné la détérioration d'un aspect essentiel de la qualité de vie: la sécurité du logement. L'EQLS quantifie cet

Figure 1: Arriérés de remboursement d'emprunts hypothécaires et arriérés de paiement de loyers, par type de bail, 2007 et 2011 (%)



Remarques: Q60. Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il été dans l'impossibilité de payer dans les délais l'un des éléments suivants? a. Un loyer ou un remboursement d'emprunt pour le logement. Q18. Concernant votre logement principal, êtes-vous...? 2. Propriétaire avec prêt hypothécaire, 3. Locataire d'un propriétaire privé, 4. Locataire d'un logement social



aspect en indiquant qu'une part plus importante d'Européens signalent avoir peur de perdre leur habitation par manque de moyens financiers, cette part ayant augmenté de 4 % en 2007 à 6 % en 2011. L'augmentation est venue des ménages qui vivent dans des logements de plus grande taille couverts par un emprunt hypothécaire (Eurofound, 2012a). Si la plupart des personnes continuent de loin de croire qu'il est improbable qu'elles soient un jour tenues de quitter leur logement, il est intéressant de constater que le sentiment absolu de sécurité a chuté. En 2007, 85 % des personnes possédant leur habitation mais remboursant un emprunt hypothécaire se sentaient en sécurité, estimant qu'il était très improbable qu'elles soient un jour tenues de quitter leur habitation par manque de moyens financiers. En 2011, cette proportion a diminué de six points de pourcentage pour atteindre 79 %. Quant aux locataires sur le marché privé, ils se sentaient également moins fréquemment très en sécurité, cette dernière chutant de trois points de pourcentage, pour passer de 68 % à 65 %. Une diminution de la sécurité du logement n'a pas été ressentie par les autres groupes, à savoir les locataires de logements sociaux et les propriétaires sans emprunt hypothécaire.

Les ménages qui possèdent leur propre habitation sous emprunt hypothécaire vivent généralement dans un logement de meilleure qualité et font partie d'une classe sociale supérieure. Vu sous l'angle de l'instruction, le sentiment absolu de sécurité de logement du ménage a diminué chez la plupart des personnes ayant achevé des études supérieures (de 3 points de pourcentage) et chez les personnes se trouvant dans le deuxième quartile des revenus les plus élevés (de 5 points de pourcentage).

Les constatations présentées ici corroborent l'idée qu'un nouveau groupe de personnes se trouvant dans une situation de logement vulnérable, souvent confronté à des problèmes d'endettement, a émergé aux côtés d'un groupe toujours dominant, se trouvant dans une situation vulnérable persistante (Eurofound, 2012b).

Emprunts informels et arriérés

En cas de besoin urgent d'argent, les personnes concernées ont tendance à se tourner vers la famille ou des proches (70 % en 2011). Nombre d'entre elles se tournent également vers des amis ou des

voisins (12 %). Un nombre relativement restreint s'adresse par contre aux institutions (8 %). Cette faible dépendance des institutions persiste, quel que soit le niveau de revenu, mais les personnes qui se trouvent dans les quartiles de revenus supérieurs déclarent plus souvent qu'elles s'adresseraient à la famille, tandis que les personnes des quartiles de revenus inférieurs (figure 2) risquent davantage de n'avoir personne vers qui se tourner. Certaines personnes qui déclarent se tourner vers la famille ou des proches lorsqu'elles ont un besoin urgent d'argent s'adressent en réalité à leur partenaire. Dans l'EQLS de 2007, les suggestions de réponse à cette question incluaient l'«époux(se)/le(la) compagnon(ne)», et l'enquête a montré que 17 % des personnes de l'EU-28 s'adresseraient à leur partenaire.

Vu cette dépendance vis-à-vis des réseaux informels, il n'est pas surprenant qu'un nombre considérable de défauts de remboursement se produisent dans la sphère informelle. 8 % de l'ensemble des personnes vivant dans l'EU-28 indiquent qu'à un moment ou à un autre au cours de l'année 2011, leur ménage s'est trouvé dans l'incapacité de rembourser comme convenu des emprunts informels contractés auprès d'amis ou de proches ne vivant pas dans leur ménage. En outre, il est intéressant d'observer que, lorsqu'elles ont été invitées à indiquer si elles avaient de tels arriérés informels, 4 % supplémentaires des personnes ont, soit déclaré ignorer la réponse, soit refusé de donner une réponse. Il se peut que ces personnes n'aient pas compris la question ou n'aient pas souhaité révéler leurs arriérés informels, mais il se peut aussi qu'elles se soient demandé si on s'attendait à ce qu'elles remboursent l'argent emprunté.

Des défauts de remboursement concernant les prêts informels sont observés dans l'ensemble de l'EU-28. L'Italie et la Grèce arrivent en tête de liste avec 14 % des ménages déclarant s'être trouvés dans l'incapacité de rembourser des prêts informels (Eurofound, 2012a). Ces deux pays où les arriérés informels sont particulièrement courants comptent parmi les pays de la zone euro où les dettes formelles sont les moins fréquentes (Banque centrale européenne, 2013). L'Italie et la Grèce sont suivies de près par l'Allemagne (12 %), la République tchèque, la Pologne et la Lettonie (10 % chacune), la Bulgarie et les Pays-Bas (9 %

chacune) et la Roumanie (8 %). Cela constitue un spectre géographique d'États membres relativement large. Comme dans le cas de nombreux autres indicateurs de la qualité de vie (Eurofound, 2012a), cette constatation remet en question le fractionnement traditionnel entre les États membres qui ont adhéré après 2004 et les États membres qui ont adhéré avant 2004.

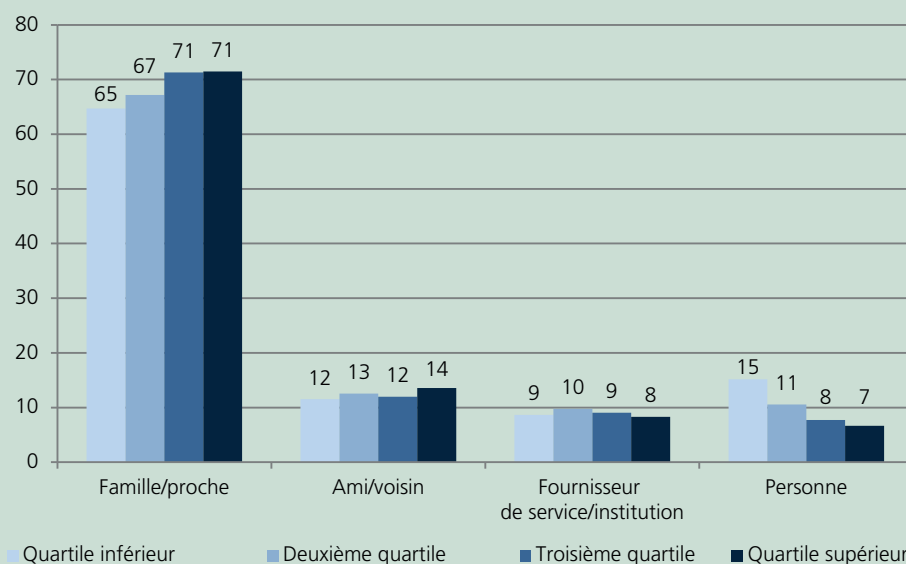
Qui éprouve des problèmes à rembourser les emprunts informels?

Dans tous les États membres où les arriérés informels sont relativement courants, ce sont en particulier les personnes relevant du quartile inférieur de revenus qui signalent de tels problèmes (figure 3), hormis en Italie, où les arriérés concernant le remboursement d'emprunts informels sont répartis de manière plus homogène entre les quartiles de revenus. Dans l'ensemble, dans l'EU-28, la part de personnes ayant des arriérés de paiement informels est équivalente dans les trois quartiles de revenus supérieurs dans les différents pays, mais la probabilité qu'il y ait des arriérés informels est deux fois supérieure

parmi les 25 % qui ont les revenus les moins élevés que parmi les personnes relevant du quartile des revenus les plus élevés. D'un côté, ce pourcentage élevé d'arriérés informels peut refléter le fait que les personnes ayant un faible revenu ont un accès limité aux marchés financiers des emprunts formels. D'un autre côté, il est relativement aisé pour les personnes ayant un statut socio-économique plus élevé de contracter des emprunts formels, ce qui explique qu'elles peuvent avoir moins souvent besoin de recourir à des prêts informels et que, lorsqu'elles ont recours à de tels emprunts, elles peuvent se trouver moins souvent dans l'incapacité d'effectuer les remboursements associés.

Parmi tous les groupes de revenus, c'est parmi les parents célibataires que la probabilité de signaler une incapacité à rembourser des emprunts informels est la plus grande; cette probabilité est de plus de 10 % dans chaque groupe de revenus et de quasiment un sur cinq (19 %) dans le groupe de revenus inférieurs. Cependant, pour les deux groupes de revenus supérieurs, les familles simples (sans enfant)

Figure 2: Sources de soutien financier d'urgence par quartile de revenus (%)



Remarque: Q35. Dans chacune des situations suivantes, de qui pourriez-vous obtenir une aide? Pour chaque situation, choisissez la source de soutien la plus importante. e. S'il vous fallait un montant de [montant spécifique au pays, environ 1/12e du seuil annuel national de risque de pauvreté] de manière urgente pour faire face à un imprévu: 1. un membre de votre famille/un parent, 2. un ami, un voisin ou quelqu'un d'autre qui ne fait pas partie de votre famille, 3. un fournisseur de service, une institution ou organisation, 4. Personne.



sont également confrontées relativement souvent à de tels arriérés: globalement 8 % pour la moitié supérieure des personnes ayant un revenu. En revanche, parmi les deux groupes de revenus inférieurs, les couples avec enfants sont confrontés relativement souvent à de tels défauts de paiement: 12 % parmi la moitié inférieure des personnes ayant un revenu.

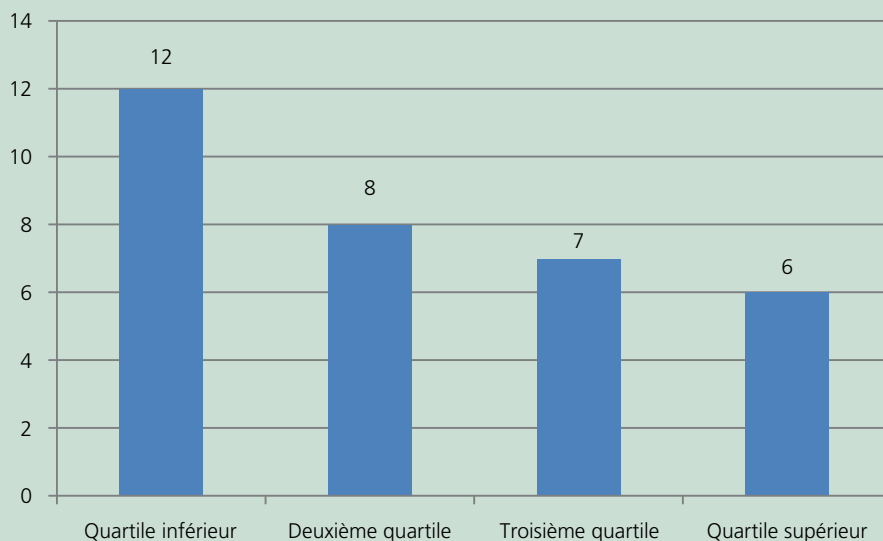
En ce qui concerne les baux, les arriérés formels sont les plus courants parmi les ménages relevant du quartile inférieur de revenus qui vivent dans des logements sociaux (17 %). Pour les deux groupes de revenus centraux, ils sont plus courants parmi les personnes qui vivent dans des logements loués à des propriétaires privés (12 % et 11 % pour les deuxième et troisième quartiles, respectivement). Indépendamment du niveau de revenus, il est relativement peu courant que les propriétaires de maison aient des arriérés informels, peu importe qu'ils aient un emprunt hypothécaire (8 % au total) ou qu'ils n'en aient pas (7 % au total). Les personnes qui ont un emprunt hypothécaire sont susceptibles d'avoir eu un bon accès aux banques; dans le cas contraire, elles n'auraient pas obtenu de prêt hypothécaire. Compte tenu de cet accès

aux prêteurs officiels, il n'est pas étonnant que ces personnes aient moins souvent d'arriérés informels que les personnes qui louent, quels que soient leurs revenus. Les personnes qui sont propriétaires de leur propre maison et n'ont pas d'emprunt hypothécaire sont en moyenne plus âgées et ont sans doute moins tendance à emprunter. Et si elles le font, il se peut qu'elles aient plus facilement accès aux prêts formels par le fait même qu'elles possèdent déjà un patrimoine.

Stratégies d'adaptation

Pour tenter de joindre les deux bouts, les personnes appliquent diverses stratégies d'adaptation. Elles puisent dans leurs réserves et font des économies, mais elles peuvent aussi se tourner vers leur famille, leurs amis, les prestataires de services et les établissements financiers pour obtenir de l'aide (figure 2). Elles s'adaptent également en établissant un ordre de priorité pour le paiement des factures. Elles peuvent reporter le paiement d'une facture pour un service de base ou le paiement du loyer, en particulier si ce report n'a pas de conséquences immédiates, afin de pouvoir acheter de quoi nourrir leur famille. L'échange de biens et la

Figure 3: Incapacité à rembourser des emprunts informels comme prévu, par quartile de revenus (%)



Remarque: Q60 Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il été dans l'impossibilité de payer dans les délais l'un des éléments suivants? d. Le remboursement d'emprunts informels effectués auprès d'amis ou de membres de la famille qui ne vivent pas dans le foyer.

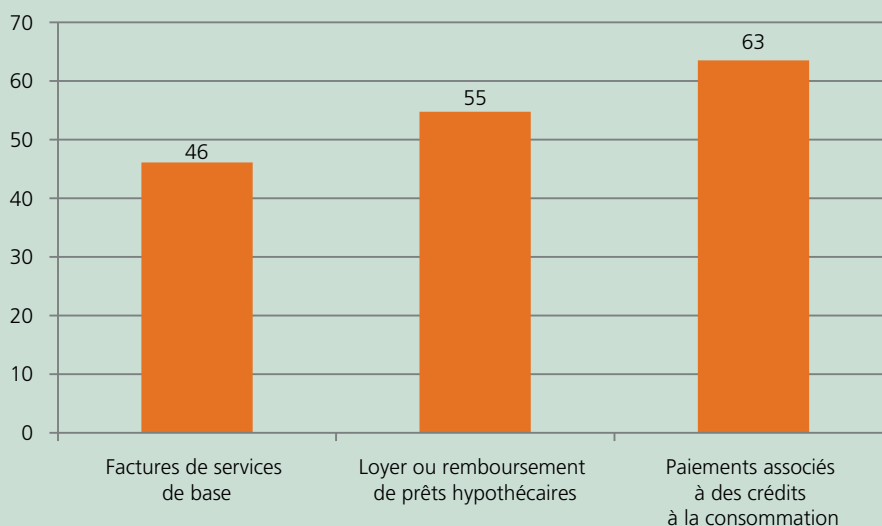
culture de denrées alimentaires sont également importants pour de nombreux citoyens de l'UE.

Les personnes font tout pour ne pas perdre le toit qui les abrite. Il est donc peu probable qu'elles se risquent systématiquement à ne pas payer leur loyer ou ne pas rembourser leur prêt hypothécaire, préférant se mettre en défaut sur d'autres paiements, a fortiori si le ménage compte des enfants (Eurofound 2010, 2012). Il se pourrait qu'elles manquent à leurs obligations de loyer ou de remboursement une fois ou deux, mais elles éviteront de se trouver dans une situation de défaut plus structurelle en empruntant auprès d'amis et de membres de la famille, en comptant sur des cartes de crédit et en préférant se trouver en défaut de paiement auprès des fournisseurs de services de base. Parmi les Européens qui ont enregistré des retards dans le remboursement à la fois d'emprunts informels et de crédits à la consommation et dans le paiement des factures des services de base, 12 % n'ont encore jamais failli à leurs obligations de loyer ou de remboursement de prêts hypothécaires. Par contre, parmi les personnes qui ont été en retard de remboursement de crédits à la consommation, d'emprunts informels, de loyer

ou de remboursement de prêts hypothécaires, seuls 3 % n'ont jamais payé leurs factures de services de base en retard.

Un peu plus d'un dixième (12 %) des personnes ayant des arriérés informels n'ont pas d'autres arriérés, ce qui représente globalement 1 % de tous les résidents de l'EU-28. Les personnes concernées sont pour la plupart célibataires, perçoivent un faible revenu et sont relativement jeunes. Toutes les autres personnes ayant des arriérés informels (88 %) ont également des arriérés dans les factures des services de base, les remboursements de crédits à la consommation, le paiement des loyers ou le remboursement de prêts hypothécaires. La majorité des personnes ayant des arriérés informels (61 %) signale également avoir des arriérés dans les trois autres catégories. Ces personnes représentent 5 % de tous les résidents de l'EU-28. La majorité (63 %) des personnes qui ont des arriérés de remboursement de leurs crédits à la consommation et de celles qui ont des arriérés de loyer et des retards de remboursement de prêts hypothécaires (55 %) ont également des arriérés informels (figure 4). Parmi le grand groupe de personnes ayant des arriérés au niveau des

Figure 4: Arriérés informels parmi les personnes ayant d'autres formes d'arriérés (%)



Remarque: Q60 Au cours des 12 derniers mois, votre ménage a-t-il été dans l'impossibilité de payer dans les délais l'un des éléments suivants?
a. Un loyer ou un remboursement d'emprunt pour le logement, b. Des factures de base comme l'électricité, l'eau ou le gaz, c. Le remboursement de prêts au consommateur, y compris de découverts bancaires (pour acheter des appareils électriques, une voiture, des meubles, etc.).



paiements des factures de services de base, une sur deux (46 %) environ a des arriérés informels.

Les personnes ayant des arriérés dans le remboursement des dettes formelles ou qui ont manqué le paiement de factures formelles ne sont pas toutes en défaut de remboursement d'emprunts informels. En réalité, 12 % des Européens signalent avoir des arriérés dans au moins un des trois types de dettes ou une des trois factures, mais pas dans les paiements associés aux emprunts informels. Il se peut qu'elles n'aient pas contracté de tels emprunts informels, qu'elles ne se sentent pas obligées de rembourser ou qu'elles accordent la priorité au remboursement des emprunts informels par rapport aux dettes formelles.

Emprunts informels et qualité de vie

Il existe une relation complexe entre la qualité de vie et le surendettement, et il est souvent difficile de dissocier les causes des conséquences (Eurofound, 2010). Le surendettement a néanmoins une incidence sur la qualité de vie, en particulier sur la façon dont il affecte les normes de vie et la sécurité du logement, la santé et les relations sociales. Cette section examine le lien entre les emprunts informels et ces trois variables.

Une quatrième dimension de la qualité de vie, qui n'est généralement pas prise en considération lorsque l'on examine les causes et les conséquences du surendettement, sera également abordée. Une comparaison de l'EQLS 2007 et de l'EQLS 2011 a fait ressortir quelques observations sans équivoque, étant donné qu'il existe une grande variation dans les dimensions de la qualité de vie entre les États membres. Pour certaines variables cependant, des changements clairs, valables dans tous les États membres, se sont produits.

L'un d'eux est une baisse de confiance dans les institutions (Eurofound, 2012a). Ce déclin s'est produit tant dans les États membres où la confiance était généralement élevée que dans les États membres où cette confiance se situait à des niveaux si bas qu'il aurait été difficile d'imaginer qu'ils puissent continuer à se détériorer. Étant donné qu'il s'agit d'un développement important et préoccupant et que ce sont les difficultés financières plutôt que les revenus, par exemple, qui contribuent à la défiance envers les institutions, cet aspect de la qualité de la société — et, avec elle, de la qualité de vie — sera examiné en tant que quatrième dimension.

Niveaux de vie et sécurité du logement

Dans les États membres de l'EU-28, parmi la moitié inférieure des personnes ayant un revenu professionnel mais pas d'arriérés informels, 14 % signalent que leur famille ne peut se permettre de faire un repas avec de la viande ou du poisson tous les deux jours. La probabilité de signaler ce fait est deux fois plus grande chez les personnes qui ont des arriérés informels (28 %). La moitié inférieure des personnes ayant des revenus professionnels et des arriérés informels signalent, dans 16 % des cas, qu'elles ne peuvent se permettre de maintenir une chaleur adéquate dans leur logement. La proportion est à nouveau double (32 %) chez les personnes à faibles revenus qui ont également des arriérés informels. La moitié (50 %) de la moitié inférieure des personnes ayant un revenu professionnel, mais pas d'arriérés informels, signalent qu'elles ne peuvent remplacer le mobilier vétuste. Cette proportion est de 70 % chez les personnes ayant des arriérés informels.

Pour la moitié supérieure des personnes ayant un revenu professionnel dans les différents États membres, les proportions de personnes signalant ne pas pouvoir se permettre l'un de ces trois points sont considérablement moindres. La différence entre les personnes qui ont des arriérés informels et celles qui n'en ont pas est, en outre, moins marquée. Un quart (25 %) des personnes de la moitié supérieure qui ont des revenus professionnels et des arriérés informels indiquent qu'elles ne peuvent se permettre de remplacer le mobilier vétuste contre un cinquième (20 %) pour les personnes de cette catégorie qui n'ont pas d'arriérés informels. Il est peu fréquent que les familles se trouvant dans la moitié supérieure déclarent ne pas pouvoir se permettre un repas à base de viande ou de poisson tous les deux jours si elles le souhaitent (4 %). Cette réponse négative est toutefois plus courante parmi les ménages qui ont des arriérés informels (7 %). Près d'un travailleur à revenus élevés qui a des emprunts informels sur dix (9 %) signale ne pas pouvoir maintenir une chaleur adéquate dans son logement, contre 6 % parmi les travailleurs à revenus élevés qui n'ont pas de dette informelle.

Les personnes ayant des arriérés informels vivent souvent dans l'insécurité de logement. Sur tous les résidents de l'EU-28 ayant des arriérés informels, 13 % estiment qu'il est probable, voire très

probable, qu'elles devront quitter leur logement au cours des six prochains mois pour des raisons financières, contre 5 % parmi les personnes qui n'ont pas d'arriérés informels. Le sentiment de sécurité absolue est, en outre, relativement rare, 69 % des personnes ayant des arriérés informels estimant qu'il est très improbable qu'elles doivent quitter leur logement, contre 83 % parmi les personnes sans arriérés informels.

Relations sociales

Certaines personnes indiquent ne pas pouvoir se tourner vers leur entourage en cas de besoin urgent d'argent. Cela est particulièrement courant parmi les personnes au chômage depuis plus d'un an (21 %), les personnes en incapacité de travail par suite d'une maladie ou d'un handicap (17 %), ou les retraités (14 %). Les personnes relevant du quartile inférieur de revenus n'ont généralement personne vers qui se tourner (15 %), même si elles sont salariées ou indépendantes (12 %). Dans le quartile supérieur, seule la moitié de ce pourcentage (7 %) se trouve dans pareille situation.

Lorsque des personnes ont des arriérés de paiement associés à des dettes contractées auprès d'une personne externe au ménage, cela implique que les emprunteurs avaient, en dehors du ménage, des relations suffisamment solides avec l'extérieur pour pouvoir y avoir recours et emprunter de l'argent. Ces relations, ainsi que d'autres, sont susceptibles de servir également lorsque les intéressés ont besoin de conseil, de soutien psychologique ou d'argent supplémentaire. En effet, les personnes qui ont des arriérés de remboursement de leurs emprunts informels sont plus susceptibles de se tourner vers un ami, un voisin ou une personne autre qu'un proche pour obtenir de l'aide dans les situations suivantes:

- ➔ aide financière d'urgence (19 % des personnes ayant des arriérés informels, contre 12 % pour les personnes sans arriérés);
- ➔ aide en cas de déprime (40 %, contre 35 %);
- ➔ conseils en cas de problème personnel grave (30 %, contre 23 %).

L'une des raisons de se tourner vers une personne extérieure au ménage pour obtenir de l'argent est probablement le manque d'aisance des proches ou des membres de la famille. Cependant, le fait que les personnes qui sont susceptibles de se tourner vers des amis ou des voisins pour



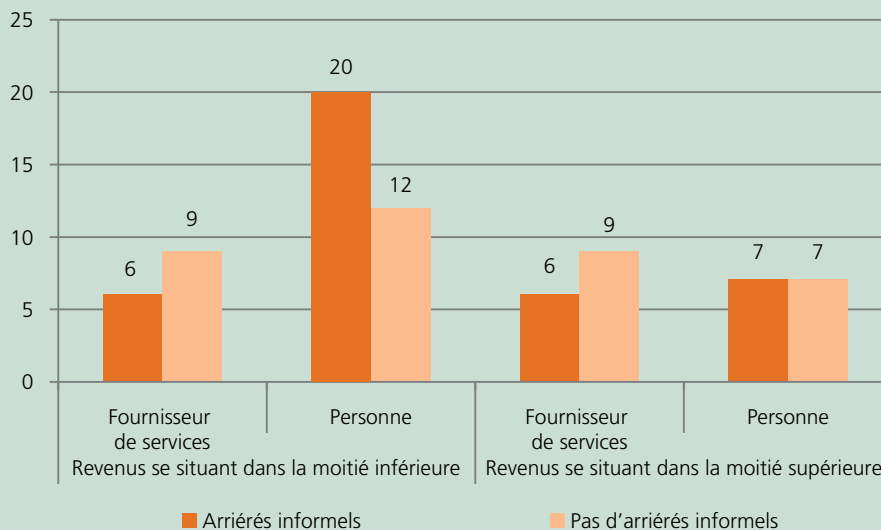
obtenir de l'argent se tournent également vers ces mêmes personnes lorsqu'elles se sentent un peu déprimées (65 %) suggère qu'il ne s'agit pas de l'unique raison pour laquelle elles ne se tournent pas vers les proches ou la famille. Elles peuvent trouver plus d'aide pour des questions confidentielles en dehors du cercle familial. D'un autre côté, plus de la moitié des personnes qui demanderaient de l'aide à des amis ou des voisins en cas de déprime (59 %) s'adresseraient par contre à un proche ou un membre de la famille si elles avaient un besoin urgent d'argent. Cela peut s'expliquer par le fait que leurs amis ne disposent pas des moyens de les soutenir, mais aussi parce qu'elles pourraient estimer que demander de l'argent est humiliant, risquerait d'être l'étape de trop dans la mise à l'épreuve de leur relation, ou risquerait de nuire à leur amitié avec des questions financières plus matérialistes.

Les personnes qui ont des arriérés de remboursement de leurs emprunts informels gardent souvent confiance dans leur réseau pour obtenir une assistance financière supplémentaire. Cependant, des éléments montrent aussi qu'emprunter de l'argent à des amis alors qu'on est incapable de rembourser comme prévu nuit à ces liens sociaux, isolant

davantage encore les personnes qui sont dans une situation financière difficile. En particulier, parmi les personnes qui ont des arriérés informels, une part plus importante indique n'avoir personne vers qui se tourner en cas de besoin urgent d'argent (14 %) que parmi celles qui n'ont pas d'arriérés informels (9 %). Cette différence ne se remarque toutefois que chez les personnes à faibles revenus qui ont des arriérés informels, mais pas chez les personnes à revenus élevés (figure 5). Pour les personnes à faibles revenus, et probablement pour leurs réseaux, les montants demandés sont relativement plus élevés que pour les revenus supérieurs.

Les personnes qui ont des arriérés informels semblent non seulement avoir perdu une partie de leur réseau de soutien financier, mais aussi n'avoir, d'une manière plus générale, personne vers qui se tourner lorsqu'elles se sentent déprimées (7 % contre 5 % dans le cas des personnes sans arriérés informels) ou lorsqu'elles ont besoin de conseils (5 % contre 3 %). Par opposition au soutien financier, ces différences sont valables pour toutes les catégories de revenus. Cela pourrait indiquer que l'intensité des liens sociaux des personnes à revenus élevés décline lorsqu'elles commencent à se trouver en défaut de remboursement de leurs

Figure 5: Sources d'aide financière d'urgence, par statut d'arriérés informels et groupe de revenus (%)



Remarque: Q35e (voir figure 2 pour le libellé), Q60d (voir figure 3 pour le libellé).

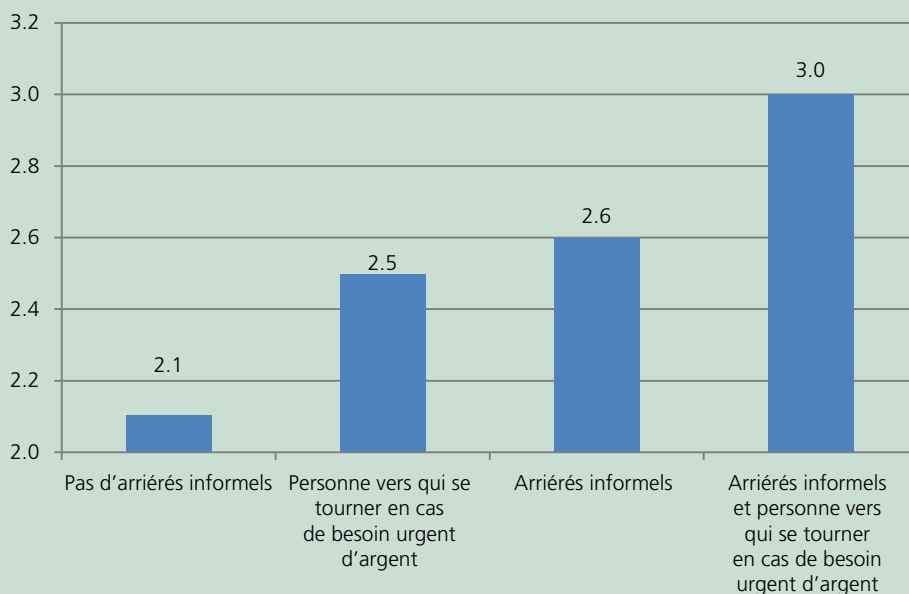
emprunts informels, mais cela n'est pas toujours exprimé en rapport avec les questions financières, étant donné que celles-ci peuvent être d'une importance un peu moindre pour les amis aisés.

Une autre preuve d'un tel affaiblissement des réseaux de soutien social réside dans le degré d'exclusion sociale perçue. L'indice d'exclusion sociale mesure, sur une échelle de 1 à 5, le degré ressenti d'exclusion de la société. La figure 6 montre que les personnes se trouvant dans l'incapacité de rembourser des emprunts contractés auprès d'amis ou de personnes externes à leur milieu familial ont un score sur l'indice d'exclusion sociale supérieur (2,6) à celui des personnes qui disent ne pas avoir de tels arriérés (2,1). Cela est vrai tant pour les personnes se situant dans la moitié inférieure des revenus (2,7 contre 2,3) que pour les personnes se situant dans la moitié supérieure (2,3 contre 2,0). Les personnes qui signalent n'avoir personne vers qui se tourner lorsqu'elles ont un besoin urgent d'argent ont un score sur l'indice d'exclusion sociale (2,5) similaire

à celui du groupe en chevauchement partiel des personnes ayant des arriérés informels. Cela est vrai à la fois pour la moitié inférieure (2,7) et pour la moitié supérieure (2,2) des personnes qui ont un revenu professionnel. Cependant, les personnes qui ont des arriérés informels et qui n'ont personne vers qui se tourner ont un score particulièrement élevé sur l'indice d'exclusion sociale (3,0), ce qui est vrai aussi bien dans la moitié inférieure des personnes ayant un revenu professionnel (3,2) que dans la moitié supérieure (2,6).

L'exclusion sociale des personnes peut être renforcée par le défaut de remboursement de leurs dettes envers leurs amis, repoussant les limites de la compassion et érodant potentiellement la confiance. Néanmoins, les efforts déployés pour boucler les fins de mois peuvent également, en tant que tels, avoir un impact négatif sur le psychique d'une personne et sur sa capacité financière à participer aux activités sociales. À titre d'exemple, l'EQLS invite les personnes interrogées à indiquer si leur ménage peut se permettre de recevoir des

Figure 6: Score sur l'indice d'exclusion sociale par statut d'arriérés informels et soutien financier



Remarque: l'indice d'exclusion sociale fait référence au score moyen global déduit des réponses apportées à quatre déclarations de la question Q29: «Je me sens en marge de la société», «La vie de nos jours est devenue si compliquée que j'ai du mal à trouver ma voie», «J'ai l'impression que la valeur de ce que je fais n'est pas reconnue par les autres» et «Il arrive qu'on me regarde de haut en raison de ma situation professionnelle ou de mon revenu». Les réponses sont classées sur une échelle de 1 à 5, où 1 = «pas du tout d'accord» et 5 = «tout à fait d'accord».



amis ou des membres de la famille pour un verre ou un repas au minimum une fois par mois. Dans l'EU-28, il existe de grandes différences entre les groupes de revenus, 31 % des personnes se trouvant dans les quartiles inférieurs de revenus et 5 % dans les quartiles supérieurs de revenus indiquant qu'elles ne peuvent se le permettre. Cette incapacité est invariablement supérieure pour les personnes qui sont confrontées à l'une des quatre catégories d'arriérés.

En particulier, 46 % des personnes appartenant aux ménages du quartile inférieur de revenus qui ont des arriérés de paiement envers les services collectifs indiquent qu'elles ne peuvent se permettre de recevoir des amis ou de la famille pour boire un verre ou pour un repas, contre 27 % parmi les personnes qui n'ont pas d'arriérés. Cependant, la différence est encore plus prononcée parmi les personnes appartenant à des ménages qui ont des arriérés de remboursement d'emprunts informels, plus de la moitié d'entre elles (52 %) signalant qu'elles ne peuvent se permettre de telles activités sociales, contre 28 % parmi celles qui n'ont pas de tels arriérés. La capacité à participer à des activités sociales semble donc particulièrement réduite pour ce groupe.

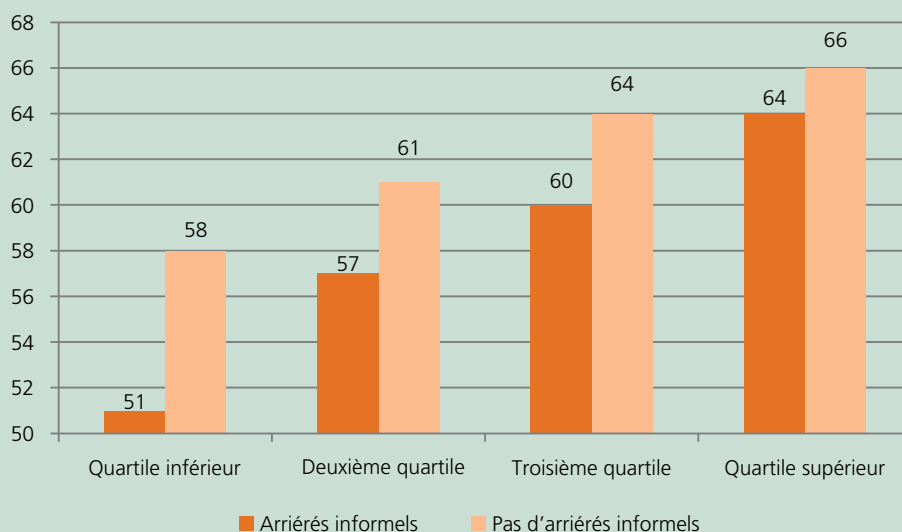
Santé mentale et physique

L'EQLS mesure le bien-être en utilisant l'indice OMS-5 de l'Organisation mondiale de la santé, dont les scores vont de 0 à 100, où 0 indique le score de bien-être le plus bas et 100, le score de bien-être le plus élevé².

Le bien-être mental est moindre chez les personnes qui ont des arriérés informels (score de 58 sur 100) que chez les personnes qui n'en ont pas (score de 63). Cela est particulièrement vrai pour les personnes à faibles revenus. Les personnes situées dans le quartile inférieur de revenus qui ont des arriérés informels ont un score sur l'indice de bien-être mental qui est de 13 % inférieur à celui des personnes appartenant à des ménages sans arriérés informels. Par opposition, dans le quartile supérieur de revenus, cette différence est quasiment trois fois plus petite, se situant à 4 % (figure 7).

La santé mentale des personnes est considérée à risque si leur score OMS-5 est égal ou inférieur à 48. Dans le quartile inférieur des soutiens économiques, 47 % des personnes qui ont des arriérés informels ont un score de 48, voire moins, contre 34 % dans le cas des personnes sans arriérés informels. Pour les

Figure 7: Score OMS-5 par statut d'arriérés informels et quartile de revenus



Remarque: l'indice OMS-5 est calculé en partant du score moyen global obtenu lors des réponses à cinq déclarations de la question Q45: «Je me suis senti(e) joyeux(se) et de bonne humeur», «Je me suis senti(e) calme et relaxé(e)», «Je me suis senti(e) actif(ve) et plein(e) d'énergie», «Je me suis réveillé(e) en me sentant frais(che) et reposé(e)» et «Ma vie quotidienne a été remplie de choses qui m'intéressent». Les réponses sont classées sur une échelle de 0-5, où 0 = «Jamais» et 5 = «Tout le temps».

trois quartiles supérieurs de revenus, la santé mentale est souvent moins menacée, mais avec un écart de 8 ou 9 points de pourcentage supérieurs à chaque fois pour les ménages qui ont des arriérés informels, par comparaison avec les ménages sans arriérés informels.

S'agissant des mesures plus générales de la santé, l'image est semblable en ce sens que les personnes à faibles revenus qui ont des arriérés informels déclarent plus fréquemment être en mauvaise, voire très mauvaise, santé (19 %) que les personnes qui n'ont pas d'arriérés informels (16 %). Plus on évolue vers les quartiles supérieurs de revenus, plus la différence se réduit, aucune différence n'étant observée dans le quartile supérieur de revenus. Il est rare que les personnes à revenus élevés, avec ou sans arriérés informels, fassent état d'une mauvaise santé (4 % dans les deux cas). Les problèmes de dettes peuvent engendrer non seulement des problèmes de santé mentale, mais aussi une dégradation de la santé physique à la suite, par exemple, d'habitudes alimentaires loin d'être saines déclenchées par une rupture de relation (Rueger et coll., 2011). La relation de cause à effet peut également être inversée, le mauvais état de santé conduisant au surendettement en raison, en particulier, des frais liés aux soins de santé et de la diminution des revenus professionnels. Une étude menée en Allemagne auprès de personnes qui ont tenté d'obtenir des conseils sur l'endettement a révélé que la santé est devenue une cause plus courante de surendettement, le pourcentage passant de 5 % en 2005 à 10 % en 2011, ce qui en fait l'une des cinq causes principales (Knobloch et coll., 2012). Ces résultats peuvent également s'appliquer à d'autres États membres, en particulier ceux dans lesquels les dépenses publiques ont été réduites et la couverture financière des soins de santé diminuée (Eurofound, à venir).

Les personnes du quartile supérieur de revenus qui ont des arriérés informels ont un score moyen de satisfaction sur leur état de santé de 7,5, tandis que leurs pendants sans arriérés en ont un de 7,9. La satisfaction moyenne en ce qui concerne l'état de santé est inférieure dans le quartile inférieur de

revenus: elle est de 6,4 pour les personnes ayant des arriérés informels, contre 6,7 pour celles qui n'en ont pas. Cette association entre les emprunts informels et la satisfaction sur l'état de santé reste négative et importante, y compris après avoir contrôlé la capacité à boucler les fins de mois, ainsi que les arriérés de paiement concernant les factures de services publics, le remboursement des prêts hypothécaires, le paiement des loyers et le remboursement des prêts à la consommation, en plus du quartile de revenus.

Les services de santé ont le potentiel d'atténuer les inégalités en matière de santé. Il est donc préoccupant que 43 % des personnes qui ont des arriérés informels éprouvent des difficultés à consulter un médecin à cause du coût, contre 29 % des personnes sans arriérés informels. Cette difficulté est accentuée pour la moitié inférieure des personnes qui ont un revenu professionnel. Dans ce groupe, près de la moitié (49 %) des personnes qui ont des arriérés informels signalent avoir des difficultés pour accéder aux soins de santé à cause du coût, contre un peu moins d'un tiers (31 %) des personnes sans arriérés informels. Dans la moitié supérieure des personnes ayant un revenu professionnel, les coûts sont un facteur dissuasif de consultation d'un médecin pour une personne sur trois (33 %) ayant des arriérés informels et une personne sur quatre (25 %) sans arriérés informels.

Confiance dans les institutions publiques

La confiance dans les institutions dépend moins du revenu des personnes que de la question de savoir si un ménage a la capacité de boucler ses fins de mois. En règle générale, la confiance dans les autorités locales est supérieure à la confiance dans les instances parlementaires ou les gouvernements nationaux. La confiance dans les autorités locales est toutefois moindre parmi les personnes ayant des arriérés informels (4,6 sur une échelle de 10 points) que parmi les personnes sans arriérés informels (5,3).

Cette différence se confirme dans tous les États membres, mais elle est la plus prononcée au Danemark (5,1 contre 6,6) et en Bulgarie (2,7 contre 4,1). En particulier dans le cas des personnes se trouvant dans le quartile inférieur de revenus dans

² L'indice est calculé à partir des réponses données à cinq éléments tels que «Ma vie quotidienne a été remplie de choses intéressantes» sur une échelle à 6 points (0-5), allant de «Tout le temps» à «Jamais». Les scores attribués à ces cinq questions peuvent produire un score brut maximal de 25, qui est ensuite multiplié par 4 pour obtenir un maximum de 100.

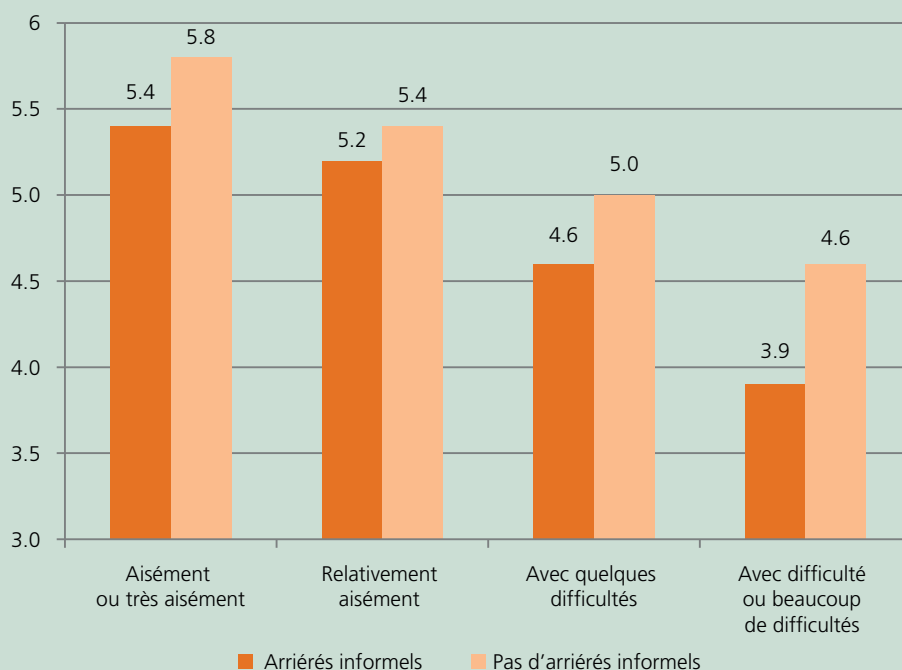


leur pays, la confiance dans les autorités locales de leur pays est inférieure parmi les personnes qui ont des arriérés informels (4,3) que parmi celles qui n'en ont pas (5,3). Cependant, indépendamment du niveau de revenus, les personnes qui ont des difficultés à boucler leurs fins de mois et qui ont des arriérés informels signalent en particulier de faibles niveaux de confiance dans les autorités locales (3,9) (figure 8).

Il existe une corrélation négative indépendante entre les arriérés informels et la confiance dans les autorités locales, y compris après avoir contrôlé le quartile de revenus, la capacité à boucler les fins de mois et l'existence ou non d'arriérés de remboursement de prêts à la consommation, de paiement de loyers, de remboursement de prêts hypothécaires et de factures de services de base. Cette corrélation indépendante des

arriérés informels n'est pas aussi évidente en ce qui concerne la confiance dans les instances parlementaires ou les autorités gouvernementales nationales. L'une des raisons peut être que certains paiements que les personnes ont des difficultés à honorer émanent des autorités locales ou d'institutions que ces personnes associent aux autorités locales, telles que les services publics et les associations de logements sociaux. Un autre facteur pourrait être que les personnes ayant des arriérés informels sont particulièrement déçues par le gouvernement et considèrent les autorités locales comme étant les plus proches d'elles et les plus responsables de l'absence de soutien apporté pour remédier à leur situation. Le fait qu'elles comptent sur des emprunts informels peut également refléter leur scepticisme ou leur incapacité à accéder à des services qui relèvent (ou leur semblent relever) de la responsabilité des autorités locales.

Figure 8: Confiance dans les autorités locales par statut d'arriérés informels et capacité à boucler les fins de mois



Remarque: Q28 Pouvez-vous indiquer quel degré de confiance vous avez personnellement dans les institutions suivantes? Merci d'utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que «vous n'avez aucune confiance» et 10 signifie que «vous avez totalement confiance» dans cette institution: f. Les autorités locales (communales). Q58 Un ménage peut avoir différentes sources de revenus et plus d'un membre du ménage peut contribuer à ces revenus. En pensant aux revenus mensuels de votre ménage, diriez-vous que votre ménage arrive à boucler ses fins de mois...? 1. Très aisément. 2. Aisément. 3. Relativement aisément. 4. Avec quelques difficultés. 5. Avec difficulté. 6. Avec beaucoup de difficultés.



Orientations politiques



L'EQLS indique que les arriérés de remboursement d'emprunts contractés auprès d'amis et de la famille se produisent dans les ménages dans tous les États membres de l'Union européenne. Une part considérable d'Européens (8 %) ont signalé avoir eu de tels arriérés informels en 2011. De nombreux autres peuvent avoir eu des dettes informelles, mais ils n'ont pas signalé avoir manqué de les rembourser. Il est donc important de prendre les mesures suivantes:

- tenir compte des emprunts informels lors de l'examen des politiques;
- sensibiliser au fait que, si les emprunts informels peuvent constituer une aide importante pour la personne se trouvant dans une situation de besoin, ils peuvent, lorsque des problèmes de remboursement se produisent, devenir une menace, tant pour les relations sociales que pour la situation financière d'autres ménages;
- envisager de faciliter l'accès à des fournisseurs de services avec lesquels les emprunteurs peuvent discuter à un stade précoce de leurs problèmes d'emprunts informels et vers lesquels les prêteurs informels peuvent aussi se tourner pour

discuter de leurs problèmes en tant que créanciers;

- discuter d'alternatives abordables et aisément accessibles pour les prêts d'urgence, en particulier d'alternatives couplées à un système de préalerte qui s'active dès qu'un paiement n'est pas effectué, combinées à des services de soutien proactifs et à une orientation efficace.

Une approche politique efficace du surendettement des ménages comprend des mesures de prévention, d'allègement et de réhabilitation (Eurofound, 2012b). Si la prévention est l'option préférée, il n'est pas réaliste de supposer qu'il est toujours possible d'éviter les problèmes d'endettement, en particulier lorsqu'il existe des possibilités d'emprunt informel. Cependant, lorsque des problèmes émergent, il est important de les détecter le plus tôt possible afin d'éviter l'escalade. Lorsque des défauts de remboursement commencent à se présenter dans la sphère informelle, une telle détection précoce est compliquée. Les résultats de l'EQLS montrent toutefois que la plupart des personnes ayant des arriérés informels ont en réalité aussi d'autres arriérés. Cette constatation suggère les orientations politiques suivantes.



- Même si des arriérés mineurs sont observés dans la sphère formelle, ils peuvent constituer un symptôme annonciateur de problèmes d'endettement plus importants, et notamment d'arriérés dans la sphère informelle. Il est donc important de réagir vite aux premiers signaux et de prendre très au sérieux les problèmes, même les plus insignifiants, qui se présentent dans la sphère formelle.
- Lorsque leur aide est sollicitée, il est souvent difficile pour les fournisseurs de services d'obtenir une image complète de la situation du ménage. Les intéressés sont généralement réticents à parler d'un problème stigmatisant et embarrassant. Cela se révèle particulièrement problématique lorsqu'il n'existe aucune preuve officielle des dettes, étant donné que les fournisseurs de services sociaux doivent se baser entièrement sur la situation décrite par le client. Les fournisseurs de services doivent par conséquent veiller, en développant la confiance et en garantissant la confidentialité, ainsi qu'en prévoyant des options de contact anonymes, à faire apparaître les emprunts informels à la surface.

Étant donné que la plupart des personnes qui ont des arriérés informels ont également des arriérés formels, il se peut que l'on ait tendance à ne concentrer les politiques que sur les personnes qui ont des arriérés officiels. Les données ne révèlent cependant pas si les arriérés informels des ménages sont apparus avant les problèmes de paiement et de remboursement des factures et des dettes formelles. Il se peut que les personnes aient commencé à avoir uniquement des arriérés informels avant de commencer à accumuler des arriérés formels. Quoiqu'il en soit, un très grand nombre d'Européens ont des arriérés informels, mais aucun arriéré dans la sphère formelle. Il est en outre probable que des personnes n'aient aucun arriéré informel, mais aient des emprunts informels susceptibles de conduire à des arriérés informels.

Lorsque des personnes sont aux prises avec des emprunts informels, il est particulièrement important qu'elles cherchent à s'en sortir, car il est difficile d'offrir une aide proactive lorsque les problèmes d'endettement résident dans

la sphère informelle et sont dissimulés aux observateurs externes. Dans plusieurs États membres, les services publics locaux jouent généralement un rôle important en fournissant des conseils en matière d'endettement et d'autres services sociaux. Les services non gouvernementaux sont parfois aussi perçus comme associés aux autorités locales. Le fait que la confiance dans les autorités locales est particulièrement faible parmi les personnes qui ont des emprunts informels est dès lors préoccupant, car elles risquent d'hésiter à se tourner vers ces services pour obtenir de l'aide puisqu'elles les associent aux autorités. Les raisons de la faible confiance dans les gouvernements locaux dans différents pays dans ce groupe de personnes doivent être examinées davantage. Quoiqu'il en soit, l'aide à apporter à ces ménages peut être facilitée nonobstant leur faible niveau persistant de confiance, et il existe des moyens de promouvoir la confiance.

- La coopération avec des organisations de la société civile actives auprès des groupes défavorisés — ou le soutien de celles-ci — pourrait être améliorée, de même que la coopération avec les organisations qui entretiennent, avec les citoyens, d'une manière plus générale, des contacts plus étroits que ce que peuvent faire les autorités locales. Ces organisations peuvent servir de premier point de contact, facilitant l'orientation vers des fournisseurs de services qui peuvent être soutenus par les autorités publiques, ou vers des services de proximité.
- Il est possible d'accroître la confiance dans les autorités locales en améliorant la qualité des services spécifiques destinés à ce groupe (Eurofound, 2012b) et en fournissant efficacement des informations sur ces services. Dès lors que les services sont utilisés et qu'un profit en est tiré, la satisfaction est susceptible d'augmenter (Eurofound, 2012a).

Lorsqu'une personne a des arriérés de paiement relatifs à des factures et des dettes formelles, il est important de savoir qu'elle est également susceptible d'être endettée auprès d'amis et de proches. Ce n'est peut-être pas en raison de ces dettes informelles que cette personne est

confrontée à une qualité de vie réduite, mais en raison de la situation financière précaire dans laquelle elle se trouve. Les problèmes d'endettement se développent rarement de façon isolée. Si le réseau des causes est complexe (Eurofound, 2010), le chômage, l'exclusion sociale, les problèmes de santé, la précarité et les faibles niveaux de confiance dans les institutions publiques sont autant d'aspects de la qualité de vie qui sont particulièrement courants chez les personnes se trouvant dans l'incapacité de payer leurs factures et leurs dettes. Il est important d'avoir connaissance du caractère multidimensionnel des problèmes rencontrés par les ménages surendettés. Plusieurs de ces problèmes peuvent se renforcer mutuellement. À titre d'exemple, les personnes rencontrant des difficultés financières doivent pouvoir compter sur leur réseau social pour obtenir un soutien psychologique. Or, leurs difficultés financières, en particulier lorsqu'elles concernent des arriérés informels, limitent fortement leurs relations sociales, ce qui aggrave encore la situation. Le surendettement entraîne également des problèmes de santé, lesquels risquent, à leur tour, d'aggraver les problèmes d'endettement suite à la perte de revenus, par exemple, ou en raison de l'augmentation des coûts des soins de santé.

- Les décideurs politiques et les prestataires de services devraient tous avoir conscience du caractère multidimensionnel des problèmes susceptibles d'accompagner les arriérés informels. Une solution à long terme aux causes et conséquences ne peut être trouvée si le soutien se concentre exclusivement sur le côté financier des problèmes.
- L'importance de la fourniture intégrée de services ne sera jamais assez soulignée,

en particulier l'importance de l'orientation mutuelle et de la coopération dans la fourniture de services entre les services de conseils en matière d'endettement, les services de bien-être, les services pour l'emploi, les services de soins de santé et les associations communautaires, peu importe qu'ils soient publics ou privés.

- Les services peuvent atténuer l'impact négatif du surendettement sur la qualité de vie et contribuer à fournir des solutions. Néanmoins, il est également moins probable que les personnes qui se tournent vers des amis ou des proches plutôt que vers des fournisseurs de services pour demander de l'argent prennent contact avec ces derniers pour obtenir une aide non financière. En outre, ces personnes rencontrent plus souvent des problèmes d'accès liés aux coûts, par exemple pour accéder aux services de soins de santé. Il importe de garantir l'accès à un point d'entrée au moins dans le réseau des services, suivi par une orientation efficace.

L'EQLS 2011 a comblé une lacune importante dans les données relatives aux problèmes découlant des emprunts auprès d'amis et de proches. L'analyse de ces données a permis de dégager certaines orientations politiques à l'attention des prestataires de services et des autorités publiques. D'autres données et travaux sont toutefois requis afin de comprendre tous les arcanes de ce problème saillant et important. On manque en particulier d'informations sur la prévalence des emprunts informels, sur le volume des emprunts, sur l'identité des prêteurs, et sur les attentes des prêteurs et des emprunteurs en matière de remboursement.



Plus d'informations

Toutes les publications d'Eurofound sont disponibles à l'adresse suivante:
www.eurofound.europa.eu

Banque centrale européenne (2008), *Vers une définition européenne opérationnelle commune du surendettement*, Commission européenne, Bruxelles.

Banque centrale européenne (2013), *Enquête de l'Eurosystème sur le patrimoine et la consommation des ménages: résultats de la première vague*, Statistics Paper Series n° 2, avril, pp. 57-71.

Commission européenne (2013a), *Confronting homelessness in the European Union* [Faire face au problème des sans-abri dans l'Union européenne], SWD(2013) 42 final, Commission européenne, Bruxelles.

Commission européenne (à paraître), *The over-indebtedness of European households: Updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact* [Surendettement des ménages européens: mise à jour de la situation, nature, causes, effets et initiatives en vue d'atténuer son impact], DG Santé et consommateurs, Bruxelles.

Eurofound (2010), *Managing household debts: Social service provision in the EU* [Gérer les dettes des ménages: la fourniture de services sociaux dans l'UE], Dublin.

Eurofound (2012a), *Third European Quality of Life Survey - Quality of life in Europe: Impacts of the crisis* [Troisième enquête européenne sur la qualité de vie – Qualité de vie en Europe: impacts de la crise], Office des publications de l'Union européenne, Luxembourg.

Eurofound (2012b), *Household debt advisory services in the European Union* [Services de conseils en matière d'endettement des ménages dans l'Union européenne], Dublin.

Eurofound (à paraître), *Impacts of the crisis on access to healthcare services* [Impacts de la crise sur l'accès aux services de soins de santé], Dublin.

Frade, C. (2003), *Desemprego e sobreendividamento dos consumidores: Contornos de uma 'ligação perigosa'* [Chômage et surendettement des consommateurs: contours d'une «liaison dangereuse»], Centro de Estudos Sociais, Universidade de Coimbra, Portugal.

Knobloch, M., Reifner, U., Laatz, W. and Nizkich, A. (2012), *Iff-Überschuldungsreport 2012: Überschuldung in Deutschland* [Rapport sur l'endettement de l'Iff 2012: l'endettement en Allemagne], Institut für Finanzdienstleistungen, Hambourg.

Marginean, I. et Precupetu, I. (éd.) (2010), *Calitatea vieții în România* [Qualité de vie en Roumanie], Institutul de Cercetare a Calității Vieții, Bucarest.

Rueger, H., Schneider, N. F., Zier, U., Letzel, S. et Muenster, E. (2011), «Health risks of separated or divorced over-indebted fathers: Separation from children and financial distress» [Risque pour la santé des pères surendettés séparés ou divorcés: séparation des enfants et détresse financière], *Social Work in Health Care*, Vol. 50, n° 3, pp. 242-256.

«Une reprise durable est désormais à portée de main, mais seulement si nous persévérons sur tous les fronts de notre réponse à la crise: maintenir le rythme des réformes économiques, reprendre le contrôle de notre montagne de dettes, à la fois publiques et privées, et bâtir les piliers d'une véritable union économique et monétaire.»

Olli Rehn, commissaire européen en charge des affaires économiques et monétaires, «La reprise à portée de main» (blog sur le site web de la Commission), 14 août 2013

Foundation Findings offre des informations générales et des orientations politiques pertinentes à l'ensemble des acteurs et des parties intéressées qui prennent part au débat européen actuel sur l'avenir de la politique sociale. Le contenu de cette publication se fonde sur des recherches réalisées par Eurofound et reflète sa structure autonome et tripartite.



Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound)

Wyattville Road
Loughlinstown
Dublin 18
Irlande
Tél.: +353 1 204 31 00
Fax: +353 1 282 64 56
Courriel: information@eurofound.europa.eu
Web: www.eurofound.europa.eu

ISBN 978-92-897-1131-9



9 789289 711319