

ÉTUDE SOCIOLOGIQUE

Etude réalisée par :



**Pascale
Moulévrier**



**Hélène
Ducourant**

PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE

IQera a sollicité deux sociologues dans le but de mener une étude afin de comprendre les conséquences des impayés sur les débiteurs.

Cette recherche vise à comprendre la façon dont certains clients en viennent à être débiteurs, leurs réactions face aux relances, la place que tiennent ces dettes dans leur quotidien ainsi que leurs solutions pour éviter le surendettement et continuer à vivre.

MÉTHODOLOGIE

POURQUOI DES ENTRETIENS FACE À FACE ?

- S'adaptent mieux aux situations personnelles des enquêtés
- Climat de confiance et d'écoute
- Conversations plus informelles

LIEUX DES ENTRETIENS



8 au domicile
des enquêtés



5 dans des lieux
publics (jardin,
cafés...)



4 par
téléphone

SÉLECTION DES ENQUÊTÉS

- Personnes en lien avec Effico, DSO, MCS
- Régions : IDF et Pays de la Loire
- Diversité des dettes concernées

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

- Mise en relation : rapport compliqué au téléphone, changement d'opérateur...
- Mise en place des rendez-vous : annulation, report, grève, déménagement...

MOTIVATIONS DES ENQUÊTÉS À PARTICIPER

- Récompense pour inciter à participer (chèque cadeau)
- Important temps libre
- Besoin de parler
- Dettes presque recouvertes
- Bonne entente avec les conseillers DSO/MCS (bonne image de l'entreprise)

GRILLE D'ENTRETIEN

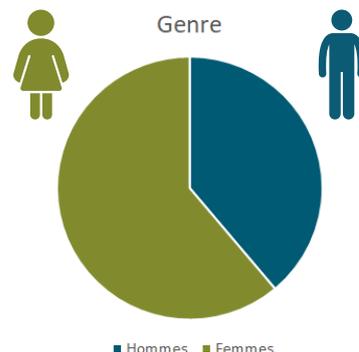
1. Enfance
2. Situation professionnelle
3. Situation familiale
4. Situation résidentielle
5. Le revenu
6. Les dépenses, les factures
7. Relance des entreprises de recouvrement
8. La banque
9. Connaissance de ses droits et socialisation de son expérience

CARACTÉRISTIQUES SOCIALES DES ENQUÊTÉS

GENRE

18 enquêtées, 11 femmes, 7 hommes. Les femmes plus concernées par les impayés que les hommes. Causes :

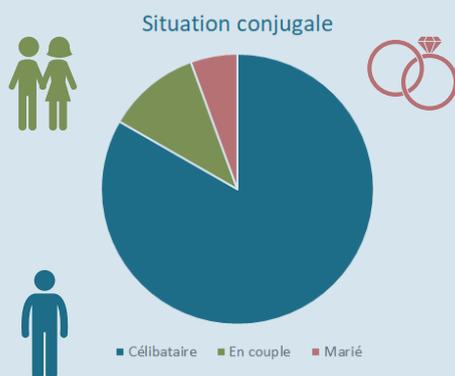
- Faible intégration sur le marché du travail
- Inégalités salariales
- Garde d'enfants
- Habitudes sociales



SITUATION CONJUGALE

Pour les deux genres, la norme est ici au célibat. La plupart sont des mères de familles « monoparentales » avec jeunes enfants.

Le célibat féminin et masculin n'ont pas les mêmes conséquences : le niveau de vie des femmes baissent plus que celui des hommes après une rupture.

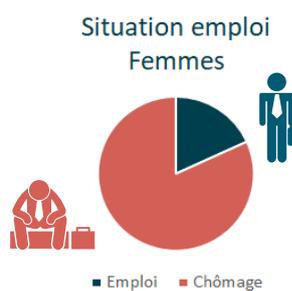
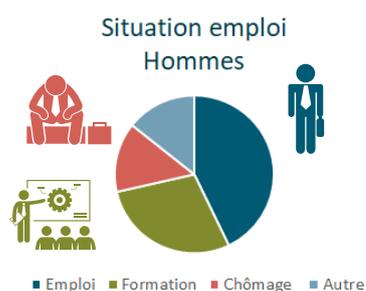


Femmes :
-14,5% (+5,5% sans rupture)

Hommes :
+3,5% (+6,5% sans rupture)

SITUATION PROFESSIONNELLE

- Faible bagage scolaire
- Revenus modestes
- Fluctuations de salaires importantes



- Faible intégration sur le marché du travail malgré le niveau d'étude
- Revenus faibles et irréguliers
- Privilégient leurs rôles de mères
- Plus de la moitié perçoivent le RSA

CARRIÈRE BANCAIRE SOUS CONTRAINTES

- Errance bancaire
- Agios et frais trop élevés
- Clôture soudaine des comptes
- Problème relationnel
- Grand pouvoir de nuisance des banques
- Favorisent les comptes en ligne



Banques classiques : 9 enquêtés



Compte Nickel : 7 enquêtés



Banque en ligne : 2 enquêtés

ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE



LE RÔLE DES FEMMES DANS LA GESTION DES DETTES

Les femmes ont un rôle très important dans la gestion des dettes et de l'économie quotidienne. En effet, celles-ci adoptent un comportement plus conforme aux attentes des créanciers. De plus, elles bénéficient d'une représentation sociale favorable (stabilité, rétributions sociales, responsabilités).

Elles se privent quotidiennement pour leurs enfants, renoncent à leurs projets professionnels, retardent leurs propres dépenses de santé aux profits d'autres dépenses pour la famille. Elles gèrent de manière quotidienne chaque revenu et dépense, et doivent jongler avec les différents comptes. Enfin, elles doivent aussi gérer les impayés des hommes de leur entourage (frère, ex-conjoint, ami).

DES DETTES PLUS OU MOINS LÉGITIMES

3 éléments construisent l'illégitimité de la dette : les conditions de souscription, le montant fluctuant et les modalités de recouvrement. Ex : les dettes bancaires sont souvent considérées comme illégitimes (intérêts et frais top élevés, montants imprévus).

Les dettes considérées comme légitimes sont les dettes de loyers et les dépenses de flux (gaz, eau, électricité). Les enquêtés savent que ces dettes sont à rembourser rapidement (services essentiels).

LE RAPPORT À L'IMPAYÉ VARIE SELON LE CYCLE DE VIE

Le rapport aux dépenses, celles que l'on se permet et celles auxquelles on cède, varie selon l'étape du cycle de vie.

La privation est légitime lorsque l'individu est jeune, mais plus difficile lorsque l'on dresse le constat plus âgé (nécessité d'acquérir des biens à crédit même si cela est risqué).

CERTAINS ÉLÉMENTS INCITENT AU NON PAIEMENT

3 éléments facilitent le non paiement :

- Les modalités de paiement : les prélèvements automatiques complexifient la gestion budgétaire et peuvent être stoppés par les enquêtés ou les banques.
- Les sanctions imposées par les banques lors des dysfonctionnements de compte (blocage, frais bancaires, clôture du compte).
- La familiarisation à l'impayé et aux solutions pour retarder le paiement (payer de temps, garder le contact, mise en place d'échéancier, prioriser ses créanciers. recherches quant à ses droits).

CE QUE L'ON APPREND DU NON RECOURS

Certains ne mobilisent pas les aides sociales ni les dispositifs d'apurement des dettes, néanmoins ce renoncement n'est pas considéré comme du non recours. En effet se priver, ne pas répondre aux relances, négocier des échéanciers devient plus efficace que de s'engager dans une longue et complexe prise en charge des services sociaux.

REMARQUES DES ENQUÊTÉS VIS À VIS DE IQERA

RETOUR D'EXPERIENCE *

Une partie des enquêtés a une opinion positive d'iqera, écoutons-les.

«S - Et vous, vous remboursez la dette...DSO ? (...) C'est fini maintenant ?

D - Oui. Je ne vois plus Madame G !(Rires)

S - C'est pas plus mal ! Peut-être que vous êtes quand même content...

D - (Rires) Je vais lui envoyer un bouquet de fleurs ! Je lui avais dit.

S - Et alors cette dette...

D - Avec DSO, franchement, ça s'est super bien passé. Et je n'avais qu'une hâte, c'était de pouvoir les régler eux en premier.

S - Bon.

D - Parce qu'elle ne m'a jamais agressé. Elle a toujours été sympathique. Elle a su me parler et bon moi aussi je pense.»

Didier

«Par contre, les agences de recouvrement... par rapport à DSO, je pense que DSO, c'est une exception. Par rapport aux [autres] agences de recouvrement que j'ai vues... . Et chez DSO, s'ils s'en sortent, c'est à mon avis par rapport à leur gentillesse et à leur compréhension. Je pense que chez les huissiers ils devraient embaucher des personnes qui ont eu cette expérience. »

Laetitia

«J'ai des difficultés. Le mois passé, elle [chargée de recouvrement DSO] m'a appelé, elle m'a dit : « Monsieur, je vois que ce prélèvement-là n'est pas passé. Je vous propose cent euros au lieu de deux cents, comme ça vous avez le temps. Dès que vous avez tant, vous rappelez. Elle est vraiment gentille. »

Mohamed



CE QUE LES ENQUÊTÉS ONT AIMÉ DE IQERA :

- Relation de confiance (ex : évaluation de la mensualité par le client débiteur lui-même)
- Garder le même gestionnaire à chaque appel (forme d'interconnaissance produite au fil des échanges)
- Flexibilité (recherche d'une solution lorsque la mensualité ne peut pas être remboursée)
- Gentillesse, compréhension, écoute, respect
- Solution adaptée à la situation du débiteur (moyen, moment, montant)

Les enquêtés ne tiennent pas rigueur à DSO de l'histoire de leurs dettes. Ces bonnes pratiques les incitent à garder contact, et à régler leur dette plus rapidement.