



Co-Créateurs Ashoka

**Jean-Louis KIEHL**  
**Crésus, Fellow Ashoka**  
Services financiers



Jean-Louis Kiehl, fondateur du réseau associatif Crésus, a développé une approche innovante pour lutter contre le surendettement grâce à un accompagnement personnalisé et à la création d'outils dédiés.

Pour l'aider dans l'identification des personnes en difficultés financières et ainsi pouvoir accompagner un plus grand nombre de personnes, il a créé depuis 2010 une plateforme d'intermédiation en partenariat avec différentes institutions bancaires.

## LE PROBLÈME

Les établissements financiers peuvent être très incitatifs, notamment pour les crédits renouvelables, accordés sans vraie vérification de solvabilité, - le nombre de ménages français (220 000 dossiers/an) ayant recours à une commission de surendettement a été multiplié par 4 en 30 ans - soit 195 millions € de frais pour l'Etat et 6 milliards d'encours en péril en 2010. Aujourd'hui, un dépôt de dossier de surendettement se fait toutes les 3 minutes et concerne 900 000 ménages en France. Les effets collatéraux du surendettement sur la société s'aggravent : suicides, dépressions, crises familiales, pertes d'emploi... La France est un des rares pays sans «Registre national du crédit» pour éviter les spirales de surendettement.

Crésus, qui prévient le surendettement au sein des familles, souhaite identifier les personnes à risque en amont. Cependant, sans l'aide des institutions bancaires qui gèrent directement les comptes de ces clients, il lui est difficile de mener ces actions de prévention. Pour les banques, ces clients à risque représentent des coûts économiques, sociaux et humains qu'ils ne parviennent pas à éviter.

## IMPACT

- **+ 33 000** ménages surendettés aidés, conseillés et accompagnés
- Economies sur les dépenses publiques et les coûts
- **63% à 80%** des bénéficiaires sont durablement sauvés du surendettement
- **25** partenaires sur la plateforme en 2015
- Objectif : impacter **44 000** personnes en France

## LE MODÈLE DE CO-CRÉATION

La création d'une plateforme d'intermédiation en partenariat avec ces institutions bancaires a permis à Crésus de faciliter l'identification des clients difficiles, afin de leur proposer un accompagnement personnalisé. À travers cette plateforme, Crésus apporte son expertise en gestion des risques et en prévention pour permettre aux banques d'améliorer leur offre de crédit responsable, et ainsi prendre part à la lutte contre le surendettement. De leur côté, les banques créent un système pour identifier les consommateurs à risque et les rediriger vers la plateforme d'accompagnement de Crésus. Cette meilleure gestion des clients difficiles a permis de réduire les coûts liés au traitement de ces dossiers.

Ce modèle de co-création permet au réseau associatif Crésus de prévenir le surendettement et d'augmenter son impact social, tout en transformant les pratiques sur le marché du crédit à la consommation, levier central de la spirale de la dette. Grâce à ce modèle, Crésus est aujourd'hui le 1<sup>er</sup> courtier d'assurance à but non lucratif en France.



### Impact social

Prévention de l'endettement, réduction des risques économiques, sociaux et humains.

### Impact économique

Plus de 400,000 euros récupérés sur des retards de paiements.

La BPF a appris à mieux détecter et aider des clients à risque.