

# Tout savoir sur le budget

et les bons réflexes à adopter !



# SOMMAIRE

## 1. Je maîtrise mon budget

Qu'est-ce qu'un budget ?	p. 2
Pourquoi gérer mon budget ?	p. 2
Comment dois-je gérer mon budget ?	p. 2-6
Recenser ses ressources	p. 2
Etablir ses charges	p. 3-4
Calculer son reste à vivre	p. 5
Les outils pour m'aider dans la gestion de mon budget...	p. 6

## 2. Mon compte et mes relations avec la banque

Les relations bancaires utiles au quotidien	p. 7
Le droit au compte et le service bancaire de base	p. 7
Les moyens de paiement	p. 8-14
Les espèces ou argent liquide	p. 8
Les cartes	p. 9-11
Le chèque	p. 11-12
Les autres moyens de paiement	p. 13-14
Les services bancaires	p. 15-25
Choisir les services de banque les plus adaptés	p. 15-18
Bien utiliser les services bancaires au quotidien	p. 18-25

## 3. Quelques pistes pour optimiser son budget

Etre un consommateur averti	p. 26-30
5 conseils de base pour acheter de façon éclairée et éviter les mauvaises surprises	p. 26
Les assurances du quotidien	p. 27-30
Faire des économies d'énergie	p. 31-43
L'eau	p. 31-35
L'électricité	p. 36-41
Le chauffage	p. 42-43
Faire ses courses « malin »	p. 44-49
Les dépenses alimentaires	p. 44-45
Le gaspillage alimentaire	p. 46-47
Achats en ligne	p. 48-49

## 4. Organiser et classer ses papiers

Pourquoi classer et ranger ses papiers au même endroit ?	p. 50
Trier les papiers à ranger par catégories et pendant combien de temps ?	p.50-54
Archiver les papiers triés	p.54

## 5. J'ai besoin de plus d'informations...

### Qu'est-ce qu'un budget ?

La question nous concerne tous puisqu'il correspond à **l'ensemble des ressources et dépenses de la famille ou de l'individu.**



Revenir de temps en temps sur les fondamentaux nous invite à faire le point sur notre pratique et sur la façon dont on pourrait la faire évoluer.

**Apprendre à maîtriser son budget, c'est apprendre à utiliser au mieux l'argent que vous recevez pour éviter d'en manquer quand vous en avez besoin.** Cet exercice est difficile notamment si vous avez peu de ressources. Mais c'est exactement dans ce cas-là qu'il est indispensable de gérer son budget de façon très rigoureuse pour éviter d'aggraver sa situation par des dettes supplémentaires.

### Pourquoi gérer mon budget ?

Si vous vous posez la question de pourquoi faire un budget ?

Sachez qu'il y a de multiples raisons.

Trois avantages sont à retenir :

- la **TRANQUILITE D'ESPRIT** : être organisé, savoir où on en est dans ses comptes, c'est éviter de se retrouver à découvert (« dans le rouge ») et se demander si on arrivera à finir le mois.

- pouvoir **ANALYSER et MAITRISER VOS DEPENSES**. Quand vous savez avec précision ce qui rentre et ce qui sort de votre compte, vous êtes en capacité d'analyser les différents postes de dépenses et de voir si vous avez la possibilité, en particulier sur les dépenses courantes, de les réduire. Cela implique de s'interroger sur ses modes de consommation (besoins ou envies ?), sur ses propres choix (cet achat ne pouvait-il pas être reporté ou abandonné ?), sur sa responsabilité (est-ce que j'ai les moyens de faire face aux dépenses envisagées ?)

- **PLANIFIER SUR L'ANNEE** les achats plus conséquents, projets, sorties, vacances... Ne négligez pas les petites économies : ce sont souvent des habitudes du quotidien à ajuster qui peuvent avoir un réel impact sur votre budget !



### Comment dois-je gérer mon budget ?

#### Recenser ses ressources = rentrées d'argent

Pour établir mon budget, je sais que mes ressources mensuelles sont :

- **revenus professionnels** (salaires, honoraires...)
- **prestations sociales ou familiales** (RSA, ASPA, aide au logement, indemnités chômage...)
- **pensions** (retraite, invalidité, réversion, alimentaire)
- **revenus du capital** (valeurs mobilières ou biens immobiliers)

### CONSEIL :

Attention au rythme de vos factures et aux dates de paiement.

### DEFINITIONS :

Mensuel : 1 fois/mois

Trimestriel : 3 fois /an

Semestriel : 2 fois/an.

### Point de repère :

Attention aux crédits : loyer + crédits ne doivent pas dépasser 1/3 des revenus.

### MUTUELLE :

La mutuelle assure le complément de paiement des frais de santé. Il existe la CMU (Couverture Maladie Universelle) : je me renseigne auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

### MENSUALISATION :

Beaucoup d'organismes proposent la mensualisation par prélèvement automatique bien vérifier que le service soit gratuit et choisir la date de prélèvement. Veiller à ce que votre compte soit approvisionné à la date fixée.

Prévoir une épargne pour les « imprévus » (accident, maladie, panne...)

## Etablir ses charges = dépenses d'argent

Les dépenses se classent en trois grandes catégories :

- les dépenses **fixes**
- les dépenses **courantes**
- les dépenses **exceptionnelles**

### ➤ Les dépenses fixes :

**Les dépenses fixes** constituent le noyau dur du budget. Elles regroupent toutes les dépenses incontournables que l'on ne peut pas éviter qui reviennent tous les mois à date (presque) fixe.

Je dois payer :

- **Loyer** : mensuel
- **Eau** : en fonction de la société de distribution tous les mois, tous les 6 mois ou une fois par an.
- **Chauffage** : en fonction de la société de distribution, soit à la livraison (bois, fioul...), soit tous les mois ou tous les 2 mois (gaz, électricité).
- **Electricité** : éclairage et utilisation des appareils électriques (micro-ondes, réfrigérateur, machine à laver...) tous les mois ou tous les 2 mois.



- **Téléphone** : forfait mensuel (ou carte) pour le portable, téléphone fixe, box internet tous les mois.
- **Assurance habitation** : assurances multirisques obligatoire ; règlement une fois par an ou tous les mois.

- **Assurance véhicule** : assurance obligatoire réglée une fois par an ou par semestre ; mensualisation possible.
- **Mutuelle** : cotisation annuelle, semestrielle ou trimestrielle, mensualisation possible.



### - **Impôts :**

**Taxe d'habitation et redevance TV** payées une fois par an par la personne occupant le logement au 1<sup>er</sup> janvier, mensualisation possible

**Impôts sur le revenu** : prélèvement à la source depuis le 01/01/2019 (précédemment, paiement par tiers au 15 février, 15 mai et 15 septembre ou par prélèvement automatique pendant 10 mois).

**NB :** Attention, dès que je ne suis plus rattaché à l'avis d'impôts sur le revenu de mes parents, je dois faire une déclaration de ressources (Avril) et ce, même si je n'ai pas de revenus. La 1<sup>ère</sup> année, je dois aller chercher le document au centre des impôts ou faire la démarche sur internet.

**Impôts foncier** : concerne uniquement les propriétaires ou usufruit d'un bien immobilier (maison, appartement ou terrain). Le paiement peut se faire en une seule fois (15 octobre) ou mensuellement.

- **Crédits** : prélèvement automatique mensuel

➤ Les dépenses courantes :



**Les dépenses courantes** sont variables mais nécessaires. Ce sont celles que je pratique régulièrement comme **les courses en grandes surface, les frais d'essence, les frais de cantine, ...**

Toutes ces dépenses me permettent d'assurer le quotidien mais attention car elles **peuvent varier d'un mois à l'autre.**

Alors, je réfléchis avant de me laisser tenter !

Pour cela, j'évite les achats quotidiens et j'anticipe et regroupe mes achats (organisation à la semaine, à la quinzaine, au mois).

Je me pose la question « est-ce que j'en ai besoin ?... » et j'évite de faire des crédits pour les dépenses courantes.

➤ Les dépenses exceptionnelles :

**Les dépenses exceptionnelles** regroupent toutes les autres dépenses incluant les dépenses imprévues. Leur fréquence et leur montant varient selon les mois (exemple : achat d'un vêtement, frais de réparation d'une voiture, achat d'un nouvel électroménager suite à une panne,...)

Plus l'équilibre de mon budget est fragile, plus il faut que je suive mon budget de près pour réagir sur les dépenses exceptionnelles et les éventuels découverts bancaires.

*NOTES*



## Calculer son reste à vivre

1

**Pour établir mon budget :**

Je dois connaître les revenus du foyer.

Ressources mensuelles	Montant
<i>Salaire</i>	
<i>Rémunération de stage ou de formation</i>	
<i>Allocations Pôle Emploi (chômage) / RSA</i>	
<i>Allocations familiales</i>	
<i>Aide au logement (APL, AL)</i>	
<i>Aide de la famille</i>	
<i>Autres</i>	
<b>TOTAL</b>	

2

J'évalue le montant mensuel des charges fixes : je fais le total de mes charges.

Dépenses fixes		Montant
<i>Logement</i>	<i>Loyer et charges</i>	
	<i>Eau</i>	
	<i>Electricité</i>	
	<i>Gaz</i>	
	<i>Téléphone/Internet</i>	
	<i>Téléphone Mobile</i>	
	<i>Assurance habitation</i>	
<i>Santé</i>	<i>Mutuelle</i>	
<i>Transport</i>	<i>Assurance véhicule</i>	
	<i>Abonnement / billets bus / train</i>	
<i>Impôts</i>	<i>Taxe d'habitation et redevance TV</i>	
	<i>Sur le revenu</i>	
	<i>Foncier</i>	
<i>Scolarité, études et formations</i>		
<i>Crédit(s) en cours / Remboursement de dettes</i>		
<i>Epargne</i>		
<i>Autres</i>		
<b>TOTAL</b>		

3

Je calcule le « Reste à vivre » (ressources mensuelles – charges) pour prévoir mes autres dépenses

Dépenses courantes	Montant
<i>Alimentation</i>	
<i>Hygiène - entretien</i>	
<i>Santé</i>	
<i>Transport (transports en commun ou carburant)</i>	
<i>Loisirs</i>	
<i>Autres</i>	
Dépenses exceptionnelles	Montant
<i>Habillement, Esthétique, Coiffure</i>	
<i>Equipement de la maison</i>	
<i>Véhicule (entretiens et équipements)</i>	
<i>Vacances, cadeaux...</i>	
<i>Autres (ex : vétérinaire...)</i>	
<b>TOTAL</b>	

4

Je vérifie tout au long du mois mes dépenses en faisant mes comptes avec les talons de chèques et les factures de carte bancaire pour contrôler que je ne suis pas à découvert.

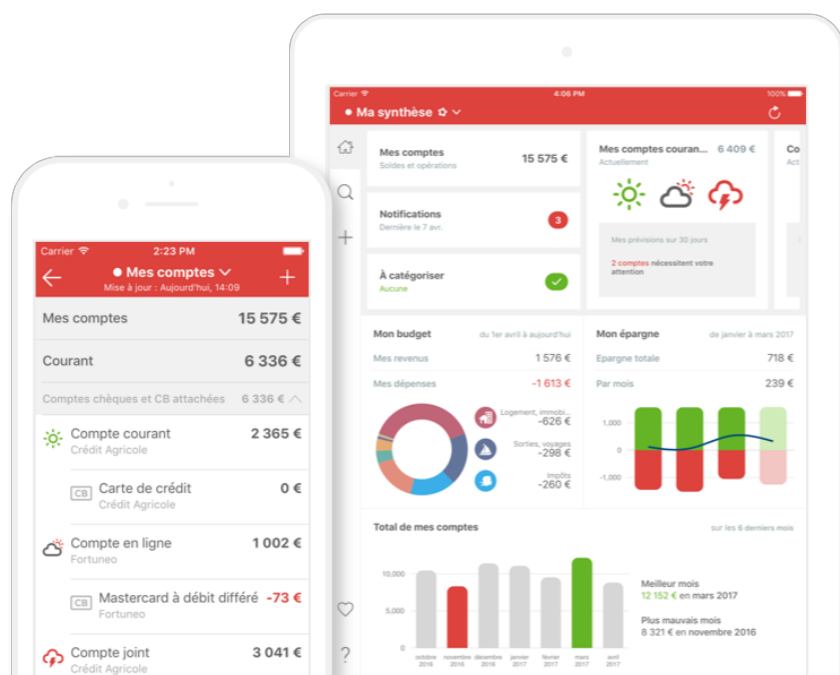


## Les outils pour m'aider dans la gestion de mon budget

- Mon calendrier budgétaire

Gérer-mon-budget.fr	Budget prévisionnel											
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
<b>Solde compte début du mois</b>												
<b>Vos revenus</b>												
Salaire net 1												
Salaire net 2												
Allocations familiales												
Revenus locatifs												
Autres revenus												
<b>Total revenus</b>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Dépenses fixes</b>												
Loyer												
Assurances												
EDF												
Mutuelle												
Frais bancaire												
Impôts												
Pass transport												
Internet												
Téléphone												
Prêt												
Epargne												
<b>Dépenses variables</b>												
Retrait espèce												
Coiffeur												
Vacances												
Sorties ( cinéma, piscine, musé...)												
Vêtements												
Alimentation												
<b>Dépenses occasionnelles</b>												
Achat de meuble												
Réparation de voiture												
Prêt d'argent à un membre de sa famille												
<b>Total des dépenses</b>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
<b>Solde disponible</b>	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €

- Logiciels de gestion du budget sur tableau Excel ou smartphone



## Les relations bancaires utiles au quotidien

Aujourd'hui, il est **indispensable de posséder un compte bancaire (compte de dépôt)** pour pouvoir effectuer les opérations financières de la vie quotidienne : percevoir des revenus ou des prestations, régler des dépenses, encaisser des chèques, effectuer des virements ou des prélèvements...

### Le droit au compte et le service bancaire de base



Depuis la loi bancaire de 1984, il existe un « **droit au compte** » qui permet à toute personne (particulier, professionnel, association et société), qui n'a pas de compte d'obtenir ainsi l'ouverture d'un compte bancaire.

Ainsi, avant d'ouvrir un compte, la banque va procéder à **certaines vérifications obligatoires** (identité, domicile, absence d'enregistrement dans les fichiers de la Banque de France...). Elle est soumise à un devoir de vigilance (lutter contre le blanchiment d'argent).

En cas de difficultés pour ouvrir un compte de dépôt, une procédure particulière, le « **droit au compte** », permet d'obtenir la désignation d'office, par la Banque de France, d'une agence bancaire où un compte de dépôt sera ouvert avec un **service bancaire de base** dont le coût est pris en charge par la banque.

La banque chargée des formalités d'ouverture du compte, vous fournira gratuitement un service bancaire de base comportant :

- **ouverture, tenue et clôture du compte**
- **un changement d'adresse par an**
- **délivrance de relevés d'identité bancaire, selon vos besoins**
- **un relevé de compte mensuel**
- **les opérations bancaires classiques** (*retraits et dépôts d'espèces ou de chèques, virements, prélèvements...*)
- **un moyen de consultation à distance du solde du compte** (*téléphone*)
- **une carte de paiement à autorisation systématique** (*le règlement sera accepté si le solde du compte est suffisant*)
- **2 chèques de banque maximum par mois**

Ce service de base **répond aux opérations courantes de la vie quotidienne** (recevoir ses relevés de compte, régler ses factures, retirer des espèces, déposer ses chèques,...). Si vous souhaitez bénéficier de services supplémentaires, votre banque vous les facturera (voir la plaquette de tarification).

**Pour exercer un droit au compte, vous pouvez demander un formulaire à un point d'accueil de la Banque de France ou le télécharger sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr), à la rubrique « Droit au compte ».**



#### Pour les particuliers \*

Votre demande de droit au compte peut être transmise, en votre nom et gratuitement, à la Banque de France par :

- La banque qui vous a refusé l'ouverture d'un compte
- Le conseil départemental, la caisse d'allocations familiales, le centre communal d'action sociale dont vous dépendez, ou certaines associations ou fondations figurant sur une liste diffusées sur le site internet de la Banque de France

\* Y compris les professionnels



## Les moyens de paiement

Tout achat implique le recours à un moyen de paiement : **espèce, chèque, carte, virement, TIP...**

Lequel choisir ?

### Les espèces ou argent liquide



Les espèces, c'est ce que l'on appelle **l'argent liquide**, utilisé par tous, pour les petits achats quotidiens (ex : payer le boulanger, acheter son journal, prendre un café...). Ce sont :

- **les pièces** dites « monnaie métallique »
- **les billets** « monnaie papier » ou « monnaie fiduciaire ».

**Attention :** Pour tout achat supérieur à 3000€, le paiement en espèces est interdit. Il faut régler par chèque, carte ou virement.

90% des transactions de moins de 10€ sont effectuées en espèces !

Il est interdit de refuser un paiement en pièces ou en billets de banque sauf lorsqu'ils ont été retirés de la circulation ou si le billet est suspect ou trop abimé.

**Attention :** Les pièces métalliques peuvent être refusées au-delà d'un certain montant (ex : payer un achat de 100 € en pièces de 5 centimes).

### ➤ Les retraits d'argent :

On peut retirer des espèces sur son compte bancaire :

- soit au **guichet de sa banque** (si on ne dispose pas de carte de retrait),
- soit dans les **distributeurs automatiques** (DAB) de toutes les banques (si on dispose d'une carte de retrait ou de paiement).

Pour **éviter des frais, mieux vaut privilégier les distributeurs de sa banque**, celle où le compte est ouvert.



## Bon à Savoir!

Veillez à conserver les tickets de retrait car ils sont nécessaires au suivi du budget.

### ➤ Les dépôts d'argent :

Il est possible de déposer de l'argent sur son compte **au guichet de n'importe quelle agence de votre banque**.

Il suffit d'établir **un bordereau de dépôts d'espèces** qui indique :

BORDEREAU DE DÉPÔT D'ESPÈCES											
Nbre		Billets		Montant		Nbre		Pièces		Montant	
		500,00		-				2,00			
		200,00						1,00			
		100,00						0,50			
		50,00						0,20			
		20,00						0,10			
		10,00						0,05			
		5,00						0,02			
								0,01			
		Total 1				Total 2					

Form fields: Nom, Prénom ou Raison sociale; N° de compte; Clé; Montant déposé; A; Le; Signature.

- la **décomposition de la somme versée en billets et en pièces,**
- le **nom du titulaire du compte**
- le **numéro du compte à créditer**
- la **date de l'opération.**

## Les cartes



C'est le moyen de paiement préféré des Français (près de 50% des transactions)!

Distribuées par les banques, les **cartes bancaires (VISA ou MASTERCARD)** permettent en général de régler des achats ou de retirer des espèces.

L'usage et le fonctionnement de la carte sont régis par un **contrat signé** par tout titulaire d'une carte bancaire. Chaque carte dispose d'un plafond de paiement négociable avec l'agence.

Toutes présentent le **nom du titulaire de la carte, celui de la banque émettrice, le nom de la carte, son numéro et sa date d'échéance, une puce électronique et une bande magnétique** située au verso.

**Attention : Toute carte doit porter la signature de son titulaire.**

Il en **existe différents types** selon l'usage que l'on souhaite en faire (retrait, paiement, crédit). Elles sont **nominatives**, souvent **payantes**, avec un **code confidentiel à 4 chiffres**.

Les **coûts** sont variables selon les banques :

- environ 35 à 52€ par an pour une carte nationale à débit immédiat
- environ 39 à 50 € par an pour une carte internationale à débit différé
- environ 25 à 47 € par an pour une carte à autorisation systématique
- coûts plus élevés si des services spécifiques sont attachés à la carte (assurances, assistance, garanties, offres préférentielles, possibilités de retraits plus importants...). Vous pouvez retrouver la liste des tarifs bancaires sur le site [www.tarifs-bancaires.gouv.fr](http://www.tarifs-bancaires.gouv.fr).

## Bon à Savoir!

### Quelques précautions à prendre lors d'un paiement par carte :

- Garder un œil sur sa carte
- Ne pas se séparer de sa carte
- Taper le code confidentiel à l'abri des regards indiscrets
- Vérifier le montant porté sur la facturette
- Conserver les tickets ou facturettes
- Apprendre son code secret par cœur, ne pas l'écrire ni le communiquer.



### ➤ Les cartes de retrait :

Elles permettent **exclusivement des retraits d'espèces** aux distributeurs. Leur utilisation est limitée ou non à une seule banque ou agence bancaire.

➤ Les cartes de paiement :

En plus des retraits d'espèces dans tous les distributeurs, elles sont utilisées comme **moyen de paiement chez les commerçants**, à distance ou sur internet, en France (carte nationale = réseau CB) ou à l'étranger (carte internationale).



**En cas de perte ou de vol ?**

Je téléphone au centre d'opposition  
au **0 892 705 705**

(serveur interbancaire 7j/7 et 24h/24)

et je confirme par écrit.

Je dépose une plainte au  
commissariat.

Le titulaire de la carte volée ou  
perdue est responsable de son  
utilisation frauduleuse avant  
l'opposition (150 euros maximum).  
Vous pouvez souscrire, auprès de  
votre banque, une assurance perte et  
vol des moyens de paiements.

• Carte à débit immédiat :

Les montants des achats et ou des retraits sont débités sur le compte, à chaque utilisation (maxi. sous 48h).

• Carte à débit différé :

Les montants des achats sont regroupés et débités sur le compte à une date convenue (généralement en fin de mois). Dans ce cas, vous bénéficiez d'une avance de trésorerie.

Les retraits au distributeur sont quant à eux, débités sur le compte au jour le jour.

**Attention** : Cet avantage a un coût (cotisation plus élevée) et nécessite une gestion rigoureuse du compte courant.

• Carte rechargeable :

Il s'agit d'une **carte de retrait et de paiement** qui fonctionne en France comme à l'étranger et **que l'on peut recharger 24h/24**.

Particulièrement adapté à un jeune, pour le familiariser avec l'usage de la carte, c'est un moyen de paiement qui **évite toute possibilité de découvert**. En effet, seule la somme disponible sur la carte peut être dépensée.

• Carte à autorisation systématique (électron, maestro) :


Il s'agit d'une **carte de paiement à débit immédiat qui permet d'effectuer des achats et/ou des retraits. Une vérification systématique du solde du compte est faite à chaque opération.**

Cette carte **ne permet pas d'être à découvert**. Elle peut s'avérer très pratique pour ceux qui ont besoin d'être aidés dans la gestion de leur compte et de leur budget.



**Bon à Savoir!**

Le paiement sans contact

La carte bancaire disposant du pictogramme  vous permet de payer un achat en approchant celle-ci (à 3-4 centimètres environ) du terminal du commerçant, sans que vous ayez besoin de saisir votre code confidentiel. Pour des raisons de sécurité le montant maximum est limité à 30€ par opération pour les cartes émises à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2017 (20 € pour celle en circulation avant cette date). Le nombre d'achats cumulés avec le sans contact est souvent limité à 4. Au bout du 5<sup>ème</sup> achat, il faut ressaisir le code confidentiel.

Cette technologie peut également être utilisée à partir d'un téléphone portable moyennant l'installation d'une application spécifique.



### ➤ Les cartes de crédit :

Elles permettent le paiement « **au comptant** » ou « **à crédit** ». Outre les retraits d'espèces et les paiements des achats chez les commerçants, elle donne accès à un **crédit renouvelable**. C'est-à-dire que le paiement se fera par **remboursement mensuel, moyennant des intérêts**. Ces cartes peuvent être proposées à la fois par les banques ou par des magasins.



**Attention :** La mention « **carte de crédit** » doit être indiquée en caractères lisibles au recto de la carte.

### Le chèque

L'utilisation d'un chèque **nécessite la détention d'un compte bancaire**.

L'ouverture d'un compte bancaire s'accompagne d'ailleurs généralement de la délivrance de moyens de paiement dont un chéquier (**carnet de 25 à 30 chèques**).

Le chèque est un **document pré-imprimé que l'émetteur doit compléter** en respectant certaines règles de forme comme :

- **il ne doit y avoir aucun blanc avant ou après l'inscription de la somme,**
- **la somme doit être portée en chiffres et en lettres :** en cas de non-concordance, c'est la somme en lettres qui prime,
- **le nom du bénéficiaire doit être lisible,**
- **la signature doit être conforme au modèle connu par l'établissement bancaire,**
- **le chèque doit être daté du jour de sa rédaction :** s'il est postdaté, l'émetteur encourt une amende égale à 6 % du montant du chèque (avec un minimum de 0,75 €).

#### DEFINITIONS :

**Emetteur :** Celui qui rédige le chèque et paie la somme.

**Bénéficiaire :** Celui qui doit toucher la somme.

Une fois complété, il lui permet de donner l'ordre à sa banque de **payer au bénéficiaire du chèque une somme déterminée lui appartenant et disponible sur son compte**.

Le bénéficiaire du chèque peut l'encaisser à tout moment dans la limite **d'un an et huit jours** à compter de sa date d'émission (durée de validité).

**Pour encaisser le chèque,** le bénéficiaire doit **l'endosser**, c'est-à-dire le signer au verso et mentionner la date et son numéro de compte, et le remettre à sa banque.

**Attention :** **Disposer d'un chéquier n'est pas un droit.**

Il en **existe différents types** selon l'usage que l'on souhaite en faire.

### ➤ Chèque barré :

C'est le **chèque bancaire classique**, le plus utilisé par les particuliers. Sur ce chèque, sont imprimés **deux traits obliques venant couper les deux lignes sur lesquelles figure l'ordre**. L'intérêt du chèque barré réside dans le fait qu'il **ne peut être encaissé que par une banque** (la personne bénéficiaire du chèque doit disposer d'un compte bancaire).





## DEFINITIONS :

« Chèque en bois » ou « chèque sans provision » : C'est un chèque effectué alors qu'il n'y a pas d'argent nécessaire sur le compte. Le chèque est alors rejeté par la banque.

**Attention :** Tout chèque rejeté occasionne des frais et entraîne, dès le premier rejet, une interdiction d'émettre des chèques (appelées aussi « interdiction bancaire »), pendant 5 ans, sauf régularisation.

## CONSEIL :

- Lorsque vous déposez un chèque, conservez le double de la remise et vérifiez que celui-ci a bien été crédité (enregistré sur le compte).



## En cas de perte ou vol de chèque ?

Il faut immédiatement faire opposition :

- Soit par téléphone auprès de l'agence où est ouvert le compte. Confirmer ensuite par écrit en indiquant les numéros du (des) chèque(s) en cause.

- Soit, si la banque est injoignable, appeler le Centre National d'Appel des Chèques Perdus ou Volés au

**08 92 68 32 08**

(7J/7 et 24h/24).

Il enregistrera l'opposition pendant 48h, le temps que la confirmation soit faite auprès de l'agence.

## ➤ Chèque visé ou certifié :

C'est un moyen de paiement par lequel la banque confirme que le compte bancaire concerné contient bien la somme d'argent dont il est question.

Un visa est alors apposé sur le chèque par la banque. L'émetteur



du chèque tend par ce moyen à démontrer que son chèque n'est pas « en bois ».

Le chèque portant la mention « chèque visé » signifie que le jour où la banque a apposé son visa bancaire, la provision correspondant au montant du chèque était bel et bien sur le compte, mais sans que la banque ne soit tenue de bloquer la somme pour le futur encaissement. A l'inverse, le « chèque certifié » présente la garantie que la provision existe sur le compte et la bloque au profit du bénéficiaire pendant 8 jours. Au-delà, il redevient un chèque normal.

## Bon à Savoir!

**Faire opposition :** C'est donner instruction à sa banque de ne pas payer un chèque lorsque celui-ci se présentera. Cette démarche est réservée aux cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de chèque. En cas d'utilisation des chèques volés ou perdus, la responsabilité du titulaire du compte est déchargée à compter de la réception de l'opposition par la banque.

## ➤ Chèque de banque :

Ce chèque est émis et signé par la banque à l'ordre du vendeur, pour le compte d'un de ses clients acheteur. Il permet au vendeur de s'assurer que l'émetteur du chèque (une banque) dispose bien des fonds sur son compte, et que le prix sera donc bien payé.

Ce mode de paiement est par conséquent plus sûr que le simple chèque, puisqu'il lui permet notamment de se prémunir contre le risque de recevoir un chèque sans provision. Il concerne très souvent des règlements de grosses sommes d'argent pour l'achat



d'une voiture, d'un appartement...

Un chèque de banque ressemble à un chèque classique toutefois, il est marqué d'un filigrane "chèque de banque".

## Les autres moyens de paiement

### ➤ Le prélèvement automatique :

C'est une opération réalisée par un organisme bancaire, qui se traduit par un transfert d'argent périodique et régulier entre le compte d'un débiteur et celui d'un créancier. Ce type de paiement est très répandu de nos jours pour régler les charges fixes comme les abonnements (gaz, électricité, eau, téléphone, presse...), les cotisations, les loyers, les mensualités de crédit, les redevances ....



#### DEFINITIONS :

**Débiteur :** C'est la personne (ou l'organisme) à qui je dois de l'argent

**Créancier :** C'est la personne (ou l'organisme) qui me doit de l'argent

Pour mettre en place un prélèvement automatique, le client doit remplir le **formulaire de demande de prélèvement** que lui remettra la société ou l'organisme créancier (ou le mandat de prélèvement) et lui retourner accompagné **d'un relevé d'identité bancaire (RIB)**. Cette demande signée l'autorise ainsi à prélever sur mon compte toute somme que je lui dois.

**Crédit Mutuel** **RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

Intitulé de l'établissement et de l'agence tenant le compte  
Ce relevé est destiné à être remis sur leur demande, à vos créanciers ou débiteurs, français ou étrangers, appelés à faire inscrire des opérations à votre compte (virements, paiement de quittances, etc.)  
This statement is intended to be delivered to those of your creditors or debtors who have transactions posted to your account (credit transfers, invoice payments, etc.)

Code Banque	Code Guichet	Numéro de Compte	Clé RIB	Désignation
16657	36254	00011167521	56	00 CCM ORVAULT CENTRE

Le code banque à 5 chiffres  
Le code banque à 5 chiffres  
Le numéro de compte (maximum 11 chiffres)  
La clé RIB à 2 chiffres calculée avec l'ensemble des autres chiffres

IRAN (International Bank Account Number)  
à 27 caractères, est l'identifiant international du compte, il sert à effectuer les opérations de virements.

BIC (Bank Identifier Code)  
à 11 chiffres est l'identifiant international attribué aux établissements de crédit, utile notamment pour les virements étrangers

TITULAIRE DU COMPTE  
ACCOUNT OWNER  
M. FREDERIC DARAN  
Nom, prénom du titulaire du compte  
13 RUE DES PEUPLIERS  
44000 NANTES

## Bon à Savoir!

Le plus souvent, la mise en place d'un prélèvement automatique est gratuite, mais certaines banques facturent ce service (de 10 à 15 € en moyenne).

C'est un point à vérifier dans votre plaquette tarifaire.

Par ailleurs, ne confondez pas les prélèvements automatiques avec les opérations de virement et le paiement par TIP (titre interbancaire de paiement) qui nécessite, à chaque paiement, votre signature et l'envoi du formulaire par courrier à l'adresse indiquée sur le TIP.

**Attention :** En cas d'absence ou d'insuffisance de provision sur le compte, la banque rejette l'ordre de paiement. Elle peut percevoir des frais dans la limite d'un plafond de 20€.

### ➤ Le virement :

**Occasionnel** (une seule fois) ou **permanent** (se répète à intervalle de temps régulier et date fixe), il permet de transférer des fonds d'un compte (de l'argent) à un autre, dans la même banque, ou dans une autre banque.



Un virement est toujours à l'initiative du titulaire du compte à débiter. Pour émettre un virement, il faut demander au bénéficiaire ses **coordonnées bancaires complètes** (le code IBAN (International Banking Account Number) : N° de compte du destinataire) et éventuellement le code BIC (Bank Identifier Code) : N° de la banque du destinataire) et remplir



**un bordereau spécifique** à cette opération soit en se présentant physiquement **au guichet, soit par courrier, soit par internet.**

Pour qu'il soit légal, il **doit être autorisé par le débiteur, enregistré par la banque et notifié aux deux parties – débiteur et créancier – sous peine d'être contesté ou annulé.**

Les fonds virés arrivent au compte du bénéficiaire dans un **délai maximum garanti de 3 jours ouvrés.**

Généralement, les **banques facturent cette démarche** à l'émetteur si le virement est fait à l'agence (entre 0,44 € et 7€ selon si le virement est occasionnel ou permanent). Sur internet, c'est gratuit !

➤ **Le Titre Interbancaire de Paiement (TIP) :**

Le TIP est un **moyen de paiement simple et gratuit** : il permet de **régler ponctuellement** (facture d'assurance, impôts...) sans avoir besoin d'émettre un chèque.

C'est un **document papier envoyé par le créancier au débiteur**, qui comprend :

- **Le nom du créancier**
- **Le nom du débiteur**
- **Les coordonnées bancaires du payeur (si elles sont connues par le créancier)**
- **La référence de la facture**
- **Le montant à payer**
- **Un espace pour que le payeur date et signe.**

Normalement, si j'ai déjà adressé un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) à la société ou à l'organisme, le TIP que je reçois est déjà **complété de mes coordonnées bancaires.**

**Pour payer, il suffit alors de signer le TIP et de le retourner au créancier.**

En revanche, si c'est la première fois que j'utilise ce mode de paiement en faveur de ce créancier ou si j'ai changé de banque, je **dois joindre au TIP le Relevé d'Identité Bancaire (RIB) de mon compte.**

**Attention :** Si le compte bancaire du payeur n'est pas assez crédité pour payer le TIP, l'ordre de paiement pourra être rejeté, et des frais pourront être comptés.

➤ **Les titres spéciaux de paiement :**



- **Les titres restaurant**
- **Les chèques emploi-service**
- **Les chèques vacances**
- **Les chèques cadeaux....**

Dès que l'on fait **fonctionner son compte bancaire** (appelés aussi compte de dépôt ou compte chèques) et que l'on **utilise les outils** qui lui sont associés (moyens de paiement, opérations au guichet ou à distance, autorisation de découvert), on fait appel **aux services de la banque**.

**Le banquier, comme tout autre commerçant, est un prestataire de services.**

Il est donc important en tant que client de **construire une relation** avec sa banque mais surtout d'installer **une relation de confiance** avec cette dernière.

### Choisir les services de banque les plus adaptés



Avant de choisir les services bancaires, il est important **de se poser quelques questions afin de rechercher la ou les solutions qui conviennent le mieux à son mode de vie.**

#### ➤ Définir son besoin :

Voici quelques-unes des questions clés à se poser :	Et les raisons...
<b>J'habite en ville ou à la campagne ? Est-ce qu'il y a des services bancaires à proximité de chez moi ?</b>	<i>La proximité est un élément important à prendre en compte lors du choix de sa banque, surtout si l'on a besoin d'un contact personnalisé régulier avec son conseiller bancaire.</i>
<b>Je vis seul(e) ou en couple ? Ai-je pensé à ouvrir un compte commun ?</b>	<i>Ouvrir un compte commun (ou compte joint) peut présenter des avantages pour l'organisation du budget mais cela implique aussi une responsabilité commune. En effet, les deux titulaires du compte sont solidaires des moyens de paiement. Une mauvaise gestion aura automatiquement des conséquences pour l'autre.</i>
<b>Suis-je amené à me déplacer à l'étranger même de façon très ponctuelle ?</b>	<i>Depuis la mise en place de l'espace SEPA (Single Euro Payments Area), il est plus facile d'utiliser sa carte de paiement pour retirer de l'argent et régler des dépenses auprès de commerçants à l'étranger.</i>
<b>Est-ce que j'utilise des espèces au quotidien ?</b>	<i>Mieux vaut disposer d'espaces bancaires équipés de distributeurs d'argent, proches de chez soi et/ou de son lieu de travail.</i>
<b>Est-ce que j'utilise les virements, prélèvements, TIP ?</b>	<i>Ces moyens de paiement automatiques, peuvent faciliter la gestion mensuelle du budget (payer ses factures d'électricité, téléphone...)</i>
<b>Est-ce que je suis à l'aise avec les nouvelles technologies (internet, téléphone portable,...) ?</b>	<i>On peut profiter de modes de gestion à distance qui permettent une surveillance automatique du compte, tels que les alertes SMS.</i>
<b>Est-ce que je fais face de temps en temps à des dépenses ou des retards de paiement occasionnant des décalages de trésorerie sur mon compte ?</b>	<i>Certains dispositifs peuvent aider à sécuriser la gestion du compte (épargne automatique, autorisation de découvert).</i>

## ➤ Banque de proximité ou banque en ligne ?

Aujourd'hui, grâce aux **nouvelles technologies** (internet, téléphone portable ...) on peut réaliser à distance la plupart des opérations bancaires. Des **banques exclusivement en ligne** se sont même développées (Nickel, N26, Résoloute).

**Attention** : Choisir une banque sur internet plutôt qu'une traditionnelle a des conséquences.

### DEFINITIONS :

**Banque en ligne** : C'est une banque uniquement accessible sur internet.

**Banque de proximité ou traditionnelle** : C'est une banque où l'on a la possibilité de se rendre physiquement dans une agence bancaire.

### Quelles sont les différences ?

#### • 1<sup>ère</sup> différence : Le tarif

Contrairement aux banques traditionnelles, les banques en ligne n'ont pour ainsi dire aucun réseau d'agence coûteux à entretenir, moins de personnel, et peuvent donc se permettre de proposer des tarifs attractifs. Mais, attention, les banques en ligne prélèvent elles aussi des frais bancaires.

*Un conseil : Comparez toujours les prix !*

#### • 2<sup>ème</sup> différence : La sécurité des comptes

*Rassurez-vous : vos comptes lorsqu'ils sont détenus dans une banque en ligne sont tout aussi sécurisés que lorsqu'ils sont détenus dans une banque traditionnelle.*

*Lorsque votre compte est géré par une banque sur internet, le dialogue entre vous et le conseiller se fait uniquement à distance (mail, voie postale, téléphone). Il est donc plus facile pour les escrocs, d'usurper l'identité de votre conseiller bancaire internet (ou la vôtre), dans le but que vous lui donniez vos identifiants, code confidentiel et numéros de carte bleue.*

*Un conseil : Ne répondez jamais à un mail de votre « banque en ligne » mais privilégiez votre espace client en vous rendant directement sur le site internet de votre banque.*

#### • 3<sup>ème</sup> différence : L'amplitude horaire

*Dans une banque traditionnelle, les horaires d'ouverture et de fermeture sont définies (généralement du mardi au samedi de 9h30 à 18h30). Dans une banque en ligne, la disponibilité horaire est étendue, parfois jusqu'à 24h/24, 7 jours/7.*

### CONSEIL :

**Dans un conseiller, il y a « conseil »**

Si l'on choisit la banque à réseau d'agences (banques traditionnelles) cela permet d'instaurer une relation privilégiée avec son conseiller. En effet, au-delà de la proximité « géographique », le conseiller accompagne son client dans ses choix.

Le 1<sup>er</sup> rendez-vous est souvent un moment clé pour instaurer cette relation de confiance.

#### • 4<sup>ème</sup> différence : La disponibilité des conseillers

*Les banques traditionnelles favorisent la relation de proximité et le conseil via leurs agences. Mais comme les banques en ligne, elles ont développé des services de communication pour permettre une disponibilité plus étendue (banque à distance, mail, tchat, téléphone).*

*Avec une banque en ligne, on peut parfois disposer d'un conseiller dédié, mais en général il est nécessaire d'être plus autonome.*

#### • 5<sup>ème</sup> différence : Les services bancaires

*Dans une banque traditionnelle, les services bancaires sont plus diversifiés que dans une banque en ligne. En effet, il est possible de souscrire un emprunt immobilier, placer en bourse, épargner selon nos envies et projets...*

- **6<sup>ème</sup> différence : La justification des revenus**

Lorsque vous souhaitez ouvrir un compte en vous rendant dans une banque traditionnelle, la plupart du temps, l'ouverture sera acceptée. Pour une banque en ligne, l'ouverture de compte est différente puisqu'elle est soumise à vos justificatifs de revenus.

- **7<sup>ème</sup> différence : La souplesse d'utilisation**

Grâce à une banque en ligne, les opérations bancaires sont possibles de chez vous en vous connectant à votre Espace client (virez de l'argent vers un compte tiers, rejeter un prélèvement incompris, bloquer votre carte bancaire...).

Dans les banques traditionnelles, il est également possible grâce à des applications bancaires de programmer certaines opérations sur vos comptes (ex : programmer un virement permanent ou ponctuel).

### Bon à Savoir!

Les banques en ligne proposent plus fréquemment des services à prix modérés voire gratuits, sous conditions.

Les banques traditionnelles, c'est-à-dire avec un réseau d'agences ont également développé des services à distance (consulter ses comptes, faire des virements...).

➤ **Les services associés au compte bancaire**

Les banques ont développé une **offre de services complémentaires** aussi bien en termes d'assurance, que d'accessibilité au compte par internet ou de multiples autres services.

**DEFINITION :**

**Forfait :** prix d'un ensemble de produits et services dont le montant est indépendant de leur utilisation.

Le conseiller va alors proposer des « **offre groupée de produits et services** » (forfait) (carte internationale, assurances, compte en ligne sur internet, découvert autorisé, autres options). **Ces offres au forfait ne sont pas obligatoires.** En tant que client, je peux tout à fait choisir une « **offre à l'unité** ».

**Attention :** Bien choisir ces options selon son mode de vie et ses besoins.

- **Les assurances des moyens de paiement**

Les banques (leurs assureurs) assurent les clients en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de leurs moyens de paiement. Cette prestation de service est régulièrement incluse dans la convention de compte du client (le contrat).

Certaines cartes bancaires proposent des prestations d'assurances voyages et des services d'assistance médicale.



- L'autorisation de découvert.

**DEFINITIONS :**

**Débit :** Ensemble des sommes qui ont été retirées du compte bancaire (en négatif).

**Crédit :** Ensemble des sommes qui ont été ajoutées au compte bancaire (en positif).

**Solde :** Différence entre la somme des opérations au débit et des opérations au crédit d'un compte.

**CONSEIL :**

Si vous pensez avoir des difficultés à gérer votre budget, il est peut-être plus sage de ne pas demander un découvert.

Un découvert est un solde négatif sur votre compte (solde débiteur), c'est-à-dire que les opérations enregistrées en débit sont supérieures aux opérations enregistrées au crédit de votre compte.

Le découvert peut être prévu et négocié avec votre banque. Ainsi, celle-ci vous permet de **continuer à utiliser votre compte alors que le solde est négatif**. Elle va vous permettre de régler ce problème passager, **en vous évitant surtout de voir des opérations rejetées, faute de provision**.

**Attention :** Un découvert, même autorisé, n'est pas un revenu supplémentaire. En effet, contrairement à ce que le terme « autorisation » peut laisser croire, cette « facilité de caisse » n'est pas gratuite et engendre des frais.

**Cette autorisation de découvert peut être :**

- **permanente** : le montant maximum du découvert, le nombre de jours accordés, le coût des agios, la tarification en cas de dépassement...sont fixés par contrat.

- **ponctuelle** : le montant, la durée (3 mois maximum, 3 fois dans l'année), le taux font aussi l'objet d'un contrat.

- Les services de banque à distance.

Il est désormais possible de **consulter ses comptes à distance, commander un chéquier, faire une simulation de crédit, consulter les tarifs de sa banque....**

C'est une multitude de services bien pratiques pour votre quotidien.

**Attention :** Regardez bien la tarification appliquée par votre banque pour ces services.

**Bien utiliser les services bancaires au quotidien**

Ainsi, dès l'ouverture du compte, il est important de **lire attentivement les documents d'information** remis par sa banque et en particulier la **plaquette tarifaire**.

De même, il faut distinguer :

- **les opérations courantes** (retrait d'espèces, paiement par carte chez les commerçants, règlements par chèque, virements et prélèvements...) ou **les opérations occasionnelles** (utilisation d'un chèque de banque, virements à l'étranger...).

- **les opérations liées à des irrégularités de fonctionnement du compte**, qui nécessitent des traitements spécifiques par la banque (généralement plus coûteux) et génèrent des frais supplémentaires (agios, commission d'intervention, frais de rejet...).

**Par exemple :** - l'utilisation d'un découvert non autorisé

- l'émission d'un chèque sans provision.

**Bon à Savoir!**

La banque est tenue de vous informer d'une modification de ses tarifs dans les 3 mois avant la date d'application. En cas de désaccord avec la nouvelle tarification, vous disposez d'un délai de 2 mois, pour clôturer sans frais votre compte. Une absence de réponse de votre part dans les 2 mois, vaut acceptation.



➤ Anticiper les coups durs ou les oublis pour éviter les incidents bancaires.

Il est indispensable de suivre son budget. C'est le meilleur moyen de le garder à l'équilibre, de pouvoir corriger les écarts éventuels (pondérer certaines ressources, éviter la surconsommation...).

Pourtant, la gestion d'un budget est parfois soumise à des turbulences et certains imprévus peuvent fragiliser une situation financière.

C'est pourquoi il est judicieux de sécuriser son compte : ouvrir un compte épargne pour constituer une épargne de précaution, demander la mise en place d'une autorisation de découvert....

• La constitution d'une épargne de précaution

**CONSEIL :**

Réserver chaque mois une somme fixe, qui sera placée automatiquement sur un compte d'épargne, est un bon moyen pour se construire une épargne de précaution.

C'est une somme d'argent que l'on va mettre en réserve et qui va pouvoir venir en dépannage (en cas d'imprévus mais aussi pour financer des petits projets).

L'épargne de précaution doit constituer un poste à part entière dans le budget. Elle intervient immédiatement après les charges fixes.

**Attention :** Elle ne doit pas déséquilibrer le budget, veillez à ne pas la surdimensionner.

Même si on n'arrive pas à faire des économies, il faut pouvoir disposer d'un autre compte (à part de celui qui sert pour le quotidien) qui pourra servir à constituer une réserve pour les dépenses à venir. Comme il s'agit d'une épargne de précaution, mieux vaut opter pour la liquidité, c'est-à-dire pour un placement disponible à tout moment.

**Exemples :** Les livrets A, les livrets de développement durable (LDD), les livrets d'Épargne Populaire (LEP)... peuvent être alimentés par prélèvement automatique ou par versement occasionnel.



• Demander la mise en place d'une autorisation de découvert

Pour limiter la tarification liée à un incident il est important de s'assurer de la mise en place d'une autorisation de découvert sur son compte. En effet, comme évoqué précédemment (cf : l'autorisation de découvert), l'autorisation de découvert permet, en cas d'imprévus et dans les limites fixées avec notre banque, de faire fonctionner temporairement son compte avec un solde négatif.

**DEFINITION :**

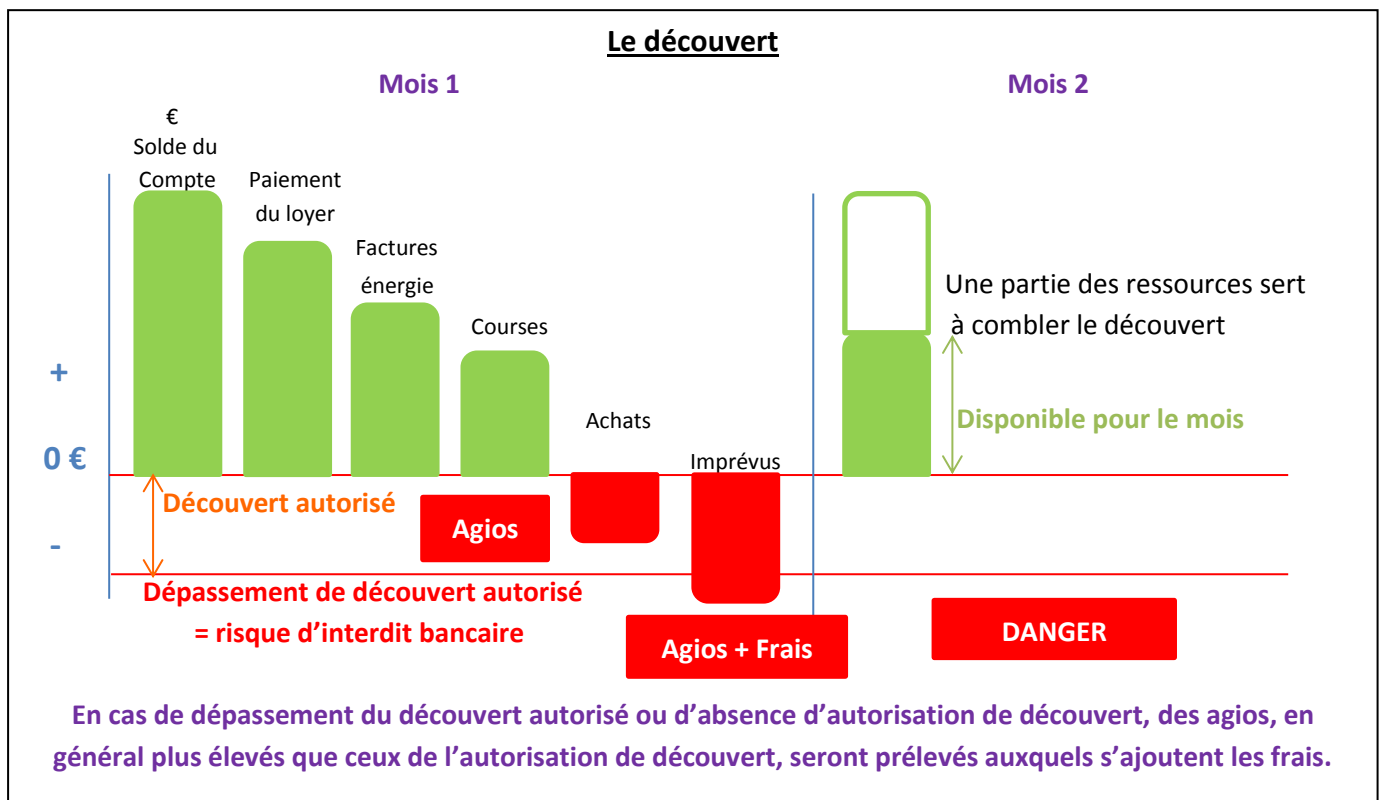
**Agios :** Ce sont les intérêts débiteurs perçus par la banque, généralement à l'occasion d'un découvert en compte, calculés en fonction de la somme, de la durée et du taux d'intérêt du découvert, et auxquels d'ajoutent les frais et commissions.

Le découvert, ne doit donc pas dépasser la somme autorisée avec ma banque et ne doit pas durer plus de 30 jours sinon il peut entraîner le paiement d'agios.

**Exemple :** Si j'ai une autorisation de découvert de 150€, je peux être jusqu'à - 150€ sur mon compte pendant 30 jours, mais mon compte doit être positif au moins un jour dans le mois.

**Attention :** Un découvert, même autorisé n'est pas un revenu supplémentaire. C'est une avance remboursable dans le mois.





**CAS PRATIQUE :**

Un client règle un achat de 200€ par chèque alors que son compte présente un solde de 50 €.

✓ **Cas n°1 : le client dispose d'une autorisation de découvert** de 300€, qui entraîne en cas d'utilisation le paiement d'intérêts au taux de 10%\*.

Le chèque est payé automatiquement. Le compte devient débiteur de 150€ (200-50). Sa situation est à nouveau créditrice au bout de 10 jours.

Pour le client, le coût d'utilisation sera de :

$$\frac{150 \times 10 \text{ jours} \times 10\%}{365} = 0,41 \text{ € d'agios/jours de découvert}^{**}$$

Montant du découvert      Nombre de jours à découvert      Taux du découvert autorisé      Nombre de jours bancaires dans l'année

✓ **Cas n°2 : le client ne dispose pas d'une autorisation de découvert.**

Si la banque accepte de payer le chèque et de rendre le compte débiteur, les intérêts (ou agios) seront plus élevés (15%\*) :

$$150 \text{ €} \times 10 \text{ jours} \times 15\% / 365 = 0,62\text{€ d'agios/jours de découvert}$$

A ces agios s'ajoutent surtout des frais qui peuvent être importants en fonction du nombre d'opérations en incident.

(\*) Les taux indiqués sont données à titre d'exemple.

Ils sont fonction d'un barème propre à chaque banque qui évolue régulièrement.

(\*\*) Un minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs (ou agios) peut s'appliquer pour tout découvert inférieur à un certain montant.

**ATTENTION :**  
En cas de dépassement de découvert, les commissions d'intervention sont plafonnées à :  
**8€ par opération et 80€ par mois.**

**Bon à Savoir!**  
Que ce soit pour une carte bancaire ou un chéquier, la banque peut accorder, refuser ou résilier une autorisation de découvert en cas d'incidents répétés sur le compte.

- Le chèque sans provision et ses conséquences

Le chèque, si simple à utiliser, si compliqué lorsque la provision sur le compte n'existe pas au moment du paiement de la somme.

En effet, **si le solde de votre compte ne permet pas de payer un chèque que vous avez émis, vous risquez de le voir rejeté pour absence de provision. En l'absence de régularisation** (entre 1 et 4 jours selon les banques), **ce rejet entrainera votre inscription au fichier de la Banque de France (interdit bancaire) ainsi que des frais associés à cette procédure.**

**Attention :** Dans le cas d'un **interdit bancaire**, il est impossible d'émettre des chèques sur l'ensemble de vos comptes pendant une période de **5 ans**, sauf régularisation.

**ATTENTION :**

En cas de rejet de chèque ou de prélèvement ; les frais de rejet sont limités à : **30€ pour le rejet d'un chèque d'un montant inférieur ou égal à 50€.**

**50€ pour le rejet d'un chèque d'un montant supérieur à 50€.**

**20€ pour un incident dû à un autre moyen de paiement (prélèvement, virement...).**

**Des frais similaires dans toutes les banques\***

- 8€ de commission d'intervention
- 20€ de rejet de prélèvement (si >20€)
- 30€ de rejet de chèque (si <50€)
- 50€ de rejet de chèque (si >50€)

\* Sauf La Banque Postale et les banques en ligne

infogram

**Bon à Savoir!**

Une interdiction bancaire peut avoir pour conséquence la suppression de ma carte de crédit ou de mon découvert autorisé par la banque.

- L'utilisation abusive de la carte bancaire

Si vous avez utilisé votre carte bancaire au-delà de la provision disponible sur votre compte, ou au-delà du découvert autorisé, **votre banque peut vous demander de restituer votre carte et inscrira l'incident auprès de la Banque de France, pour une période maximale de 2 ans.**

- Le crédit à la consommation

Le crédit à la consommation fait partie de notre quotidien. Il contribue à la réalisation de nos projets : **équiper notre logement** (achat d'électro-ménager ou de meubles, réalisation de travaux), **acheter un véhicule**

**DEFINITION :**

**Crédit à la consommation :** C'est un contrat par lequel un prêteur (établissement financier) met à disposition d'un emprunteur (particulier) une somme d'argent (entre 200€ et 75000€) destinée au financement de biens ou services à usage qui devra être remboursée de façon échelonnée dans le temps (durée de remboursement supérieure à 3 mois).

neuf ou d'occasion..., **moyennant le remboursement mensuel de la somme empruntée** (capital + intérêts, ces derniers en rémunération du service rendu par la banque)

Parmi les **principales formes de crédit à la consommation :**

- **Le crédit affecté :** Ce crédit permet l'acquisition d'un bien ou d'un service précis dont l'objet est spécifié dans le contrat (par exemple, un crédit automobile ou un crédit pour financer une télévision). Il est souvent contracté directement sur le lieu de vente.

- **Le crédit personnel :** C'est un prêt d'une somme d'argent, sans qu'il soit nécessaire d'en préciser l'usage. Il est accordé en une seule fois pour un montant, une durée et un taux déterminés.

## DEFINITIONS :

**Intérêts :** fait référence à un pourcentage, fixé à l'avance, qu'une personne morale ou physique devra verser à un organisme ou un particulier qui lui prête une somme d'argent.

**Emprunteur :** personne qui demande un crédit.

**Délai de rétractation :** délai légal de 14 jours accordé à l'emprunteur afin de lui permettre de renoncer au crédit. Ce même délai est accordé dans le cadre de contrats d'assurance souscrits à distance ou suite à un démarchage à domicile ou sur le lieu de travail

**FICP :** Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers, géré par la Banque de France, qui recense tout incident dans le prélèvement d'échéances de prêt ou lors d'un découvert non autorisé sur le compte de dépôt.

**Contentieux :** conflit né entre un établissement bancaire et un client à l'occasion d'une opération bancaire problématique (non remboursement d'un prêt, émission d'un chèque sans provision...).

**Caution :** Engagement pris par une personne de se substituer au débiteur si celui-ci ne paie pas sa dette.

- **Le crédit renouvelable (anciennement appelé « crédit revolving »)** : Ce crédit consiste à mettre à la disposition d'un emprunteur une réserve d'argent qu'il pourra utiliser, intégralement ou en partie, pour effectuer des achats, en une ou plusieurs fois. Cependant, le crédit ne doit pas dépasser le montant maximum autorisé.

Le crédit disponible est reconstitué au fur et à mesure de vos remboursements, dans la limite du montant maximum autorisé. Vous ne remboursez des intérêts que sur la somme que vous avez utilisée, et donc effectivement empruntée, et non sur le crédit disponible.

Il est souvent assorti d'une carte de crédit et peut être couvert par une assurance.

- **Le microcrédit personnel ou professionnel :** destiné aux personnes en situation d'exclusion bancaire, du fait de leurs revenus trop faibles ou de la fragilité de leur situation professionnelle. Il a généralement pour objet l'acquisition de biens ou services permettant d'améliorer la situation de l'emprunteur à travers un projet personnel ou pour créer ou développer une activité professionnelle. Les sommes empruntées sont généralement faibles et adaptées à vos revenus (entre 300€ et 5000€) et la durée de remboursement est comprise entre 6 mois et 4 ans, parfois jusqu'à 5 ans.

## **Bon à Savoir!**

**Le délai de rétractation de l'emprunteur est désormais de 14 jours, au lieu de 7 jours précédemment.**

Le crédit à la consommation peut être un **bon outil, à condition d'être utilisé avec réalisme et discernement : ne pas surestimer ses capacités de remboursement, ne pas emprunter pour n'importe quoi et surtout ne pas y voir un moyen de pallier une insuffisance de ressource.**

**« Un crédit vous engage et doit être remboursé.**

**Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager ».**



## CONSEIL :

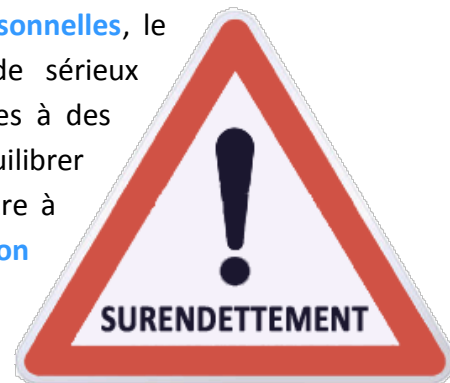
Faites **attention de ne pas tomber dans la spirale infernale** qui consiste à utiliser un crédit pour rembourser les échéances d'un autre ou pour faire face à des factures importantes, alors que vous avez déjà épuisé toutes vos possibilités financières, et que vous craignez d'évoquer votre situation devant votre banquier...

**En cas d'impayé, la banque déclarera cet incident de paiement au FICP et votre dossier est transféré au contentieux et vos éventuelles cautions seront prévenues.**

- Le surendettement

**Des dépenses qui excèdent les revenus, des fins de mois difficiles, des problèmes avec la banque, ....** sont les signes d'un budget qui se déséquilibre. Trop de factures impayées, trop de crédits et c'est budget qui ne va plus, c'est alors qu'il y a **risque de surendettement** !

Caractérisé par **l'impossibilité de faire face à l'ensemble de ses dettes personnelles**, le surendettement peut avoir différentes causes : elles peuvent résulter de sérieux **accidents de la vie** (perte d'emploi, divorce, maladie...) mais aussi être liées à des **changements personnels ou professionnels** qui peuvent contribuer à déséquilibrer un budget déjà fragile (baisse de revenus...) ou encore dans certains cas, être à l'origine d'une **utilisation inappropriée ou excessive du crédit, d'une gestion distance du budget**.



## Bon à Savoir!

Aux premières difficultés, manifestez-vous auprès de votre banque ou de tout organisme à qui vous devez de l'argent, de façon à trouver une solution amiable avant que la situation ne s'aggrave.

### CONTACT :

Banque de France



Site internet

<https://www.banque-france.fr>

Adresse

Succursale de la  
banque de France

Centre administratif Saint Louis  
16 rue du Saint-Sépulcre  
62500 Saint-Omer

Horaire d'ouverture :

Pour tout renseignement et  
prise de rendez-vous :

**03.20.91.20.20**

de 8h à 18h00

Permanences uniquement  
sur rendez-vous

**le mardi et vendredi**

**de 9h00 à 12h00**

**Et 13h30 à 16h00**

Lorsque vous rencontrez des **difficultés financières graves et durables** (dettes des charges courantes, impayés dans les crédits) en particulier lorsque vos dettes sont multiples, vous pouvez déposer un **dossier de surendettement**. La **procédure est totalement gratuite et ouverte aux personnes physiques de bonne foi**.

Pour cela, vous pouvez vous adresser à la commission de surendettement des particuliers par l'intermédiaire de la **Banque de France de votre département**.

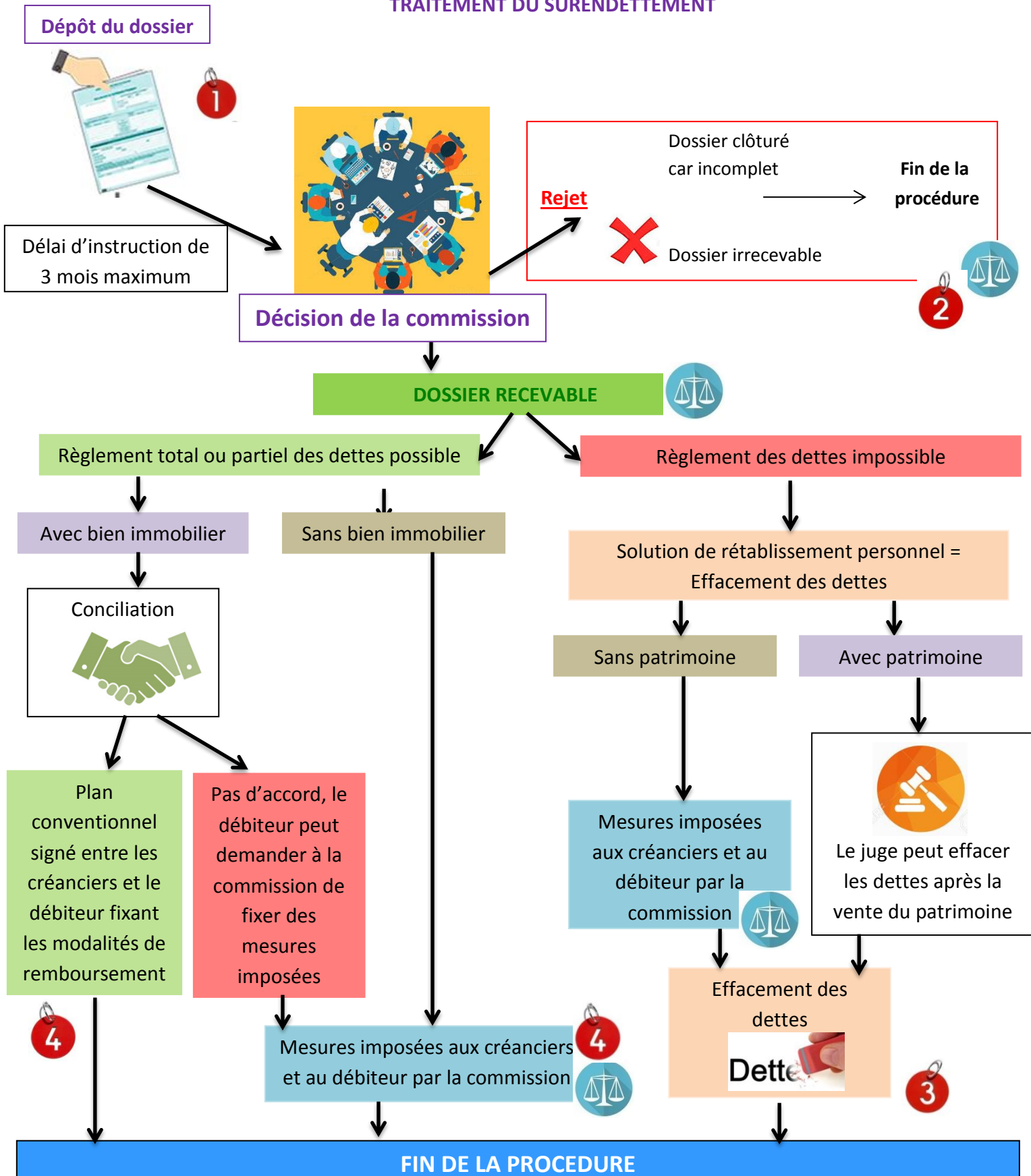
Un **dossier de surendettement à remplir et la liste des pièces justificatives** à joindre vous seront délivrés ainsi qu'une notice explicative.



Si votre **dossier est recevable et votre dette remboursable**, il vous sera proposé un **plan conventionnel de redressement ou des mesures imposées**.

Si votre **dossier est recevable et votre dette non remboursable**, il vous sera proposé un **rétablissement judiciaire avec ou sans liquidation judiciaire**.

## TRAITEMENT DU SURENDETTEMENT



Vos créanciers et vous-même avez la possibilité de contester la décision de la commission devant le juge

1 Vous êtes inscrits au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour la durée de la procédure

2 Vous êtes radiés du FICP au titre du surendettement

3 Vous êtes inscrit au FICP pour 5 ans

4 Vous êtes inscrit au FICP pour la durée des mesures (7 ans maximum)



Dès le dépôt du dossier de surendettement, vous êtes **automatiquement inscrit au FICP** (Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers) même en l'absence d'impayé. Ce **fichier est consulté par les établissements de crédit pour analyser les demandes de prêt.**

**CONSEIL :**

En cas de dépôt d'un dossier de surendettement, continuez de régler des mensualités, même moindres, à vos créanciers, par tout moyen (chèque, virement...). N'hésitez pas à faire intervenir, s'il y a lieu, les assurances souscrites sur vos prêts dont vous veillerez à payer les cotisations !

Jusqu'à l'acceptation du dossier, vous **devez continuer de payer/rembourser ce que vous pouvez, sans favoriser un créancier au détriment d'un autre et sans aggraver votre endettement** (par exemple, en utilisant un crédit renouvelable).

Le dépôt du dossier **ne suspend ni les poursuites engagées contre vous par vos créanciers** (ex : saisie), **ni les mesures d'expulsion de votre logement.**

A votre demande, et tant qu'elle n'a pas rendu sa décision, la commission peut saisir le juge afin qu'il suspende les saisies. En cas d'urgence, vous pouvez saisir le juge afin qu'il suspende la procédure d'expulsion.

Dans tous les cas, **signalez tout changement de situation à la Banque de France.**

Selon votre situation, **vos dettes seront étalées, allégées ou effacées.**

**Attention :** certaines créances peuvent faire l'objet d'un réaménagement, en phase amiable et en mesures recommandées, **par contre, elles ne peuvent être effacées** dans le cadre d'une procédure de rétablissement personnel. Ce sont :

- les amendes pénales,
- les dettes payées par une caution du débiteur, si celle-ci est un particulier
- les dettes alimentaires (pension alimentaire...),
- les dettes frauduleuses envers un organisme de Sécurité Sociale,
- les dettes professionnelles,
- les dommages et intérêts alloués à une victime.

**Bon à Savoir!**

Mieux vaut éviter de faire la sourde oreille aux courriers de vos créanciers ou à l'appel de votre banque : il est préférable de **DIALOGUER**.

Si vous ne faites rien, ne dites rien, vous risquez, à la demande de vos créanciers, de voir saisis les avoirs sur vos comptes bancaires, votre voiture, votre maison, votre salaire....





Des gestes simples pour **économiser l'énergie, pour faire des courses en évitant les débordements et le gaspillage, pour acheter « malin » en faisant jouer la concurrence...**

### Etre un consommateur averti

Dans notre société, **la consommation prend une grande place**. Les publicités nous incitent à consommer de plus en plus et ce, depuis un très jeune âge. Les conséquences à ceci : **la surconsommation et l'endettement**. Pour éviter les mésaventures et arnaques en tous genres, mieux vaut être un **consommateur averti et informé**.

#### 5 conseils de base pour acheter de façon éclairée et éviter les mauvaises surprises...

##### Conseil n° 1: Évaluez vos besoins et faites un budget

En consommateur avisé, je choisis selon mes besoins, mes goûts mais surtout en fonction de mon budget. Des organismes offrent gratuitement des services de consultation budgétaire. Ils peuvent vous aider à faire et à gérer votre budget et vous conseiller pour régler vos problèmes financiers (par exemple sur : [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)).

##### Conseil n° 2: Prenez le temps de réfléchir avant de faire un achat ou de signer un contrat

Qu'il s'agisse d'acheter un bien ou d'obtenir des services, prenez un temps de réflexion:

- Demandez conseil à vos proches.
- Magasinez.
- Comparez les offres de différents commerçants.
- Posez des questions aux vendeurs.
- Lisez attentivement toute la documentation liée au bien ou au service (information dans le site Web du commerçant, publicité, contrat, etc.).



##### Conseil n° 3: Conservez factures, contrats, document constatant une garantie, etc.

Quand vous achetez un bien, conservez la facture, le mode d'entretien ainsi que le document portant sur la garantie. Cela vous facilitera à faire vos comptes mais également pourra servir en cas de litige (pour un éventuel retour). Il est recommandé de faire une copie de la facture. En effet, au fil du temps, le contenu de la facture originale pourrait devenir illisible.

##### Conseil n° 4: Renseignez-vous sur les conditions d'échange et de remboursement

Vous croyez qu'il suffit de retourner un bien dont vous ne voulez plus dans les 10 jours suivant l'achat pour que le commerçant vous rembourse? La réalité est tout autre: les cas où la Loi sur la protection du consommateur vous permet d'annuler un achat parce que vous avez changé d'idée sont rares.

La loi n'oblige pas les commerçants à vous rembourser un article dont vous ne voulez plus, à l'échanger ou à vous remettre une note de crédit. Ils ne sont pas tenus d'avoir une politique d'échange et de remboursement. S'ils choisissent d'en avoir une, ils sont libres d'en fixer les conditions. Par contre, ils sont tenus de respecter les règles qu'ils y ont prévues.

##### Conseil n° 5: Sachez que les biens que vous achetez sont couverts par des garanties légales (gratuites)

Avant de payer pour une garantie supplémentaire (parfois appelée «garantie prolongée» ou « extension de garantie »), sachez que tout bien acheté d'un commerçant est couvert par des garanties prévues par la loi. Un commerçant vous propose d'acheter une garantie supplémentaire? Avant de le faire, il doit vous informer sur les garanties gratuites qui existent.



Les actes de la vie présentent par nature des risques : maladie, accidents, vols, incendie... auxquels chacun peut être confronté au cours de son existence et qui peuvent avoir des conséquences financières.

### ➤ Qu'est-ce que l'assurance ?

L'assurance est par définition, un **système qui permet de prémunir (= protéger) un individu, une association ou une entreprise contre les conséquences financières et économiques liées à la survenance d'un risque (événement aléatoire) particulier.**

Le moyen mis en œuvre par les organismes d'assurance **pour les prémunir contre ce risque** est de les associer à une communauté de personnes (**les assurés**), **qui cotise pour être en mesure d'indemniser ceux parmi ses membres qui subiraient des dommages matériels ou corporels en cas de réalisation du risque.**

Ainsi, dans la mesure où **c'est l'ensemble de la communauté des assurés qui prend matériellement en charge les dommages subis** par ses membres frappés par la réalisation du risque, **l'assurance est un système de gestion des risques basé sur la notion de solidarité.**

### ➤ A quoi sert l'assurance ?

**L'assurance sert à vous protéger, dans votre vie quotidienne, contre les conséquences d'événements que vous provoquez ou que vous subissez.**

Il existe **différents types d'assurances** :

- **les assurances de biens** (dommages subis par son véhicule ou son habitation)
- **les assurances de personnes** (atteinte à l'intégrité physique, décès, maladie, incapacités de travail, invalidités permanentes)
- **l'assistance et/ou la protection dans la vie courante**

---

**ATTENTION : Ne pas être couvert (= être SANS assurance), c'est prendre le risque de devoir assumer seul le coût des dommages que vous causez ou subissez.**

---

### DEFINITIONS :

**Police d'assurance** : contrat d'assurance dans lequel sont décrits les risques couverts et dans quelle limite, les dates d'échéance, les modalités de déclaration de sinistre,...

### ➤ Qui propose des assurances ?

- Les producteurs/distributeurs d'assurances (société anonyme, mutuelle)
- Les bancassureurs (les banques)
- Les intermédiaires (les agents généraux d'assurance, les courtiers)

### ➤ A vous de déterminer votre protection !

Etre « bien assuré » ne revient pas nécessairement à contracter l'ensemble des polices d'assurance présentes sur le marché. **Si certaines sont obligatoires, d'autres sont seulement recommandées quand d'autres encore relèvent du superflu !**

### • Les assurances obligatoires

- **La responsabilité civile**: La notion de responsabilité civile est définie par le code civil. D'après la loi, **vous êtes responsables des dommages que vous pouvez involontairement causer à autrui, par négligence ou par imprudence.** Vous êtes également responsables des dommages causés par vos enfants mineurs, par vos employés de maison, par les animaux dont vous avez la garde ou encore par les objets que vous détenez. **Et en tant que responsable légal, vous devez assumer les conséquences de ces dommages et indemniser la victime.**

Pour l'obtenir **vous pouvez souscrire une assurance spécifique, dite responsabilité civile vie privée**. Cependant, si vous avez **souscrit une assurance « multirisque habitation » (assurance obligatoire), cette garantie est incluse dans votre contrat**.

Ainsi, votre assureur indemniserà, à votre place, la victime des dommages.

#### INFORMATIONS :

1 à 2 % des conducteurs rouleraient sans assurance.

Pourtant, **le défaut d'assurance constitue un délit, passible d'amende (3750€ maximum), et peut également entraîner la suspension du permis de conduire pendant trois ans, voire son annulation.**

Mais le risque principal est d'avoir à **rembourser les dommages payés à la victime de l'accident** par le Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO).

- **L'assurance automobile** : Le propriétaire d'un véhicule (voiture avec ou sans permis, moto, scooter, quad) qui veut le mettre en circulation, ou non, doit l'assurer, au moins avec une responsabilité civile appelée parfois **assurance au tiers**. Cette garantie minimale sert à réparer les dommages que le véhicule pourrait occasionner à des tiers : blessure d'un piéton ou d'un passager, dégât causé à un autre véhicule par exemple. La responsabilité civile ne permet pas d'indemniser le conducteur responsable d'un accident de ses propres dommages, mais ses passagers seront indemnisés, quel que soit le lien qu'ils ont avec lui.

#### **Bon à Savoir!**

Vous pouvez cependant prendre des assurances facultatives pour couvrir plus de situations comme par exemple : Dommages tous accidents ou tous risques, Dommages collision, Incendie et vol, Bris de glace, Tempête, Catastrophes naturelles, ...

Pour plus de précisions, vous pouvez consulter le site :

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

à la rubrique Assurance auto :

garanties facultatives et assurances « tous risques ».

- **Les assurances recommandées**

Ce sont celles que vous souscrivez pour **apporter un complément de sécurité face à divers risques**, ou encore pour constituer un capital.

- **L'assurance scolaire** : Fortement conseillées mais nullement obligatoire, elle **permet de protéger votre enfant sur les dommages qu'il pourrait causer à autrui**, vêtements dégradés, lunettes cassées, **mais aussi les blessures dont votre enfant pourrait être victime** pendant les heures de cours ou sur le trajet qu'il parcourt pour se rendre à l'école, au collège ou au lycée.

- **L'assurance-crédit** : L'assurance d'un prêt immobilier n'est pas obligatoire, mais l'organisme prêteur peut l'exiger, en particulier **en ce qui concerne les risques liés au décès et à l'invalidité**. De même, un **questionnaire médical** peut vous être demandé pour les contrats couvrant le risque santé. Ce questionnaire doit être rempli en toute bonne foi. Toute omission ou fausse déclaration intentionnelle peut avoir pour conséquence la déchéance des garanties.

- **L'assurance-conducteur** : Cette garantie **permet au chauffeur responsable, ou accidenté seul de l'accident**, par exemple en cas de collision contre un arbre, sans aucun autre tiers impliqué, **d'être indemnisé de ses dommages corporels**.

- **Garantie des Accidents de la vie (GAV)** : La GAV **permet de couvrir les conséquences financières des accidents subis dans la vie quotidienne**, comme par exemple les accidents domestiques, de bricolage, de jardinage.... La GAV **vient compléter les autres contrats, avec l'objectif de maintenir le niveau de vie de la famille** (versement d'un capital aux héritiers, en cas de décès, ou d'une rente, après un accident).

- **L'assurance multirisque habitation** : Le contrat d'assurance multirisque habitation est un **contrat multi garanties qui permet de protéger le patrimoine familial** (habitation et mobilier) lorsque l'on est responsable ou victime d'un sinistre.

- **L'assurance vie** : C'est un **placement financier** (= un produit d'épargne) **qui permet de se constituer un capital dont on peut disposer durant toute sa vie**. En cas de décès du souscripteur, le ou les bénéficiaires désignés récupèrent les fonds, hors droits de succession (selon les conditions d'âge et de plafond).

- **L'assurance décès** : C'est un **contrat de prévoyance qui ne couvre que le décès et l'invalidité**. Elle a pour **objectif de protéger ses proches en cas d'aléas**. Ce type de contrat prévoit, **en contrepartie du paiement d'une cotisation, le versement d'un capital aux bénéficiaires désignés, si l'assuré décède pendant la durée du contrat** (10 ans par exemple). Si le décès n'intervient pas au cours du contrat, aucun capital n'est versé aux bénéficiaires et les cotisations ne sont pas remboursées.

- **L'assurance obsèques** : Cette assurance a pour but **de faire face aux frais liés lors des obsèques**. Elle s'adresse aux personnes qui veulent prévenir des soucis financiers au conjoint survivant ou, en règle générale, aux proches, qui auront à prendre en charge les frais dans une période où cet événement est la plupart du temps lié à une baisse de revenus, voire un blocage des comptes.



➤ Quels sont les bons réflexes à avoir avant toute souscription d'un contrat d'assurance ?

**Demandez** auprès de votre interlocuteur **un exemplaire des documents contractuels définissant vos droits et obligations à l'égard de l'organisme assureur**. Il a l'obligation de vous le remettre.

Ne vous pressez pas, **lisez attentivement le contrat et tous ses documents liés avant de souscrire**.

Votre interlocuteur a l'obligation de vous informer. **Posez-lui toutes les questions qui vous interpellent et demandez des explications sur les points qui vous semblent obscurs** (date d'effet, durée du contrat, montant des primes ou cotisations, personnes assurées, risques couverts, franchise, délai de carence, modalités de résiliation, de rachat, etc.). En aucune façon vous ne devez fournir vos coordonnées bancaires avant d'être parvenu à la décision de conclure le contrat.

**Prenez garde, sur Internet, certaines actions (comme le clic sur un bouton de validation) peuvent avoir pour effet de vous engager.**

**Vérifiez les informations que vous fournissez dans les formulaires**, il faut qu'elles décrivent exactement votre situation. Un contrat d'assurance peut être annulé unilatéralement pour une fausse déclaration de votre part.

**Vérifiez bien les dates d'effet du contrat que vous souscrivez**. Ne vous retrouvez pas sans assurance entre la clôture d'un contrat et le début d'un autre.

Enfin, **évitez les doublons**, vérifiez que vous n'êtes pas déjà assuré pour le même risque par un autre contrat.

**Bon à Savoir!**

Sachez que vous disposez dans certains cas d'un droit de renonciation

Si vous avez souscrit votre assurance par téléphone, sur Internet ou suite à un démarchage, vous avez 14 jours pour changer d'avis. Le délai court à partir de la conclusion du contrat ou, si la date est postérieure, à partir de la réception des documents.

Cette faculté de renonciation ne s'applique pas à certains produits, notamment l'assurance voyage ou les contrats inférieurs à un mois, ou si vous vous êtes déjà fait indemniser au titre du contrat auquel vous souhaitiez renoncer.

### ➤ Que contient le contrat d'assurance ?

Tous les contrats d'assurance, également désignés sous le terme de polices d'assurance, sont établis sur le même modèle :

- **les conditions générales** qui expliquent le fonctionnement du contrat et détaillent l'ensemble des risques garantis, les exclusions, les franchises, les démarches à suivre en cas de sinistre, le montant des cotisations, la durée du contrat et les délais de résiliation.

- **les conditions particulières** qui adaptent les garanties : identité des deux parties (emprunteur et assureur), description des risques couverts, montant de la garantie, montant de la cotisation et fractionnement (annuel ou mensuel)...

L'assureur remet ensuite une **attestation d'assurance** prouvant que vous êtes bien garanti.



### DEFINITIONS :

**Franchise :** somme qui reste à la charge de l'assuré ; elle peut être absolue ou relative. Dans le premier cas, l'assuré est remboursé seulement si le coût de l'accident est supérieur à la franchise ; dans le second, l'assuré est entièrement remboursé.

**Assuré :** Personne physique sur laquelle repose le risque assuré. Dans la majorité des contrats, l'assuré et le souscripteur sont la même personne.

**Exclusion :** Événement qui n'est pas garanti par le contrat d'assurance.

### ➤ Un contrat = obligations réciproques entre les parties

Il faut distinguer entre d'une part, les obligations de l'assureur et d'autre part les obligations de l'assuré.

#### • Les obligations de l'assureur :

Au-delà d'une **obligation (devoir) d'information et de conseil**, l'obligation essentielle de l'assureur réside, en cas de sinistre, à **appliquer ses garanties et indemniser les dommages provoqués par le sinistre**.

#### • Les obligations de l'assuré :

Elles sont au nombre de quatre :

- **payer la prime ou cotisations à date fixe**

- **Répondre avec exactitude aux questions posées par l'assureur dans le formulaire de déclaration initiale des risques**. Une copie doit être remise à l'assuré. Ce formulaire devra être produit par l'assureur pour soulever une nullité de contrat pour fausse déclaration intentionnelle. Ce document permet à l'assureur de cerner au mieux les risques qu'il va prendre en charge.

- **Signaler toutes les modifications intervenues dans le risque couvert, quant aux bénéficiaires**. Une adaptation des garanties et de la cotisation pourra être nécessaire pour correspondre aux nouveaux besoins.

- **Respecter les délais et les conditions de déclaration du sinistre**.

### **Bon à Savoir!**

**Délai pour déclarer un sinistre : au maximum dans les 5 jours ouvrés qui suivent la connaissance du sinistre, à l'exception du vol (2 jours ouvrés). Pour les catastrophes naturelles, dans les 10 jours qui suivent la publication de l'arrêté préfectoral déclarant la zone sinistrée.**





## Faire des économies d'énergie

Un ménage français consacre, en moyenne et par an, **7,9% de ses ressources pour se chauffer, se déplacer, s'éclairer, faire fonctionner ses appareils électroménagers et électroniques....**Cela vous semble peu ? Pourtant, cela correspond en moyenne à **2725€ de dépenses par foyer et par an** (Source : Bilan énergétique de la France 2017 publié par le Commissariat général au développement durable, avril 2018).

L'énergie coûte cher, il est donc important **d'adopter les bons gestes au quotidien pour réduire nos consommations d'énergie et ainsi réaliser des économies.**

Chacun est **responsable de sa consommation.** Pour cela, des solutions existent, efficaces et à la portée de tous. En faisant **évoluer ses habitudes, en optant pour des installations et des équipements économes et performants, on peut alléger sensiblement ses factures, sans pour autant nuire à son confort.** Ainsi, on peut **améliorer sa qualité de vie en préservant la qualité de son environnement.**

### L'eau

Même si pour l'obtenir, il suffit d'ouvrir le robinet de nos maison, l'eau potable est une **ressource qui se raréfie et qu'il est indispensable de préserver.**

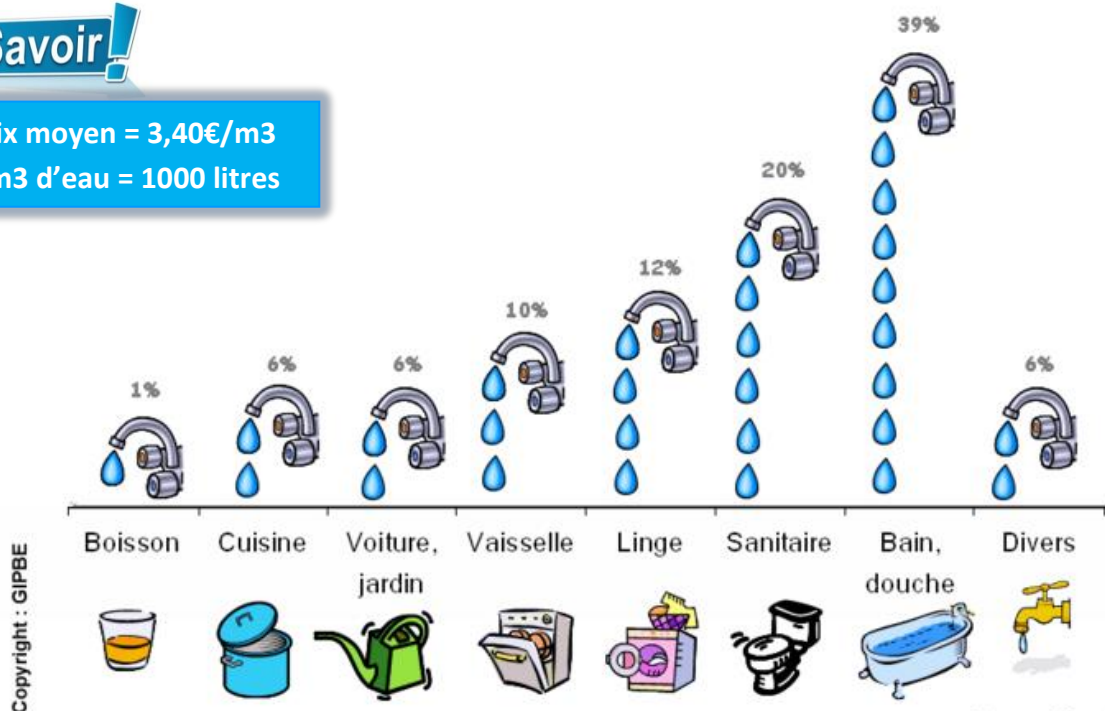
- **93 %** de la consommation en eau est utilisée pour l'hygiène corporelle, les sanitaires, la lessive, la vaisselle et l'entretien de l'habitat.
- **7 %** pour la boisson et la préparation des repas.

**165 litres d'eau  
par personne  
consommés  
chaque jour...**

### Répartition des consommations d'eau à la maison

#### Bon à Savoir!

Prix moyen = 3,40€/m<sup>3</sup>  
1 m<sup>3</sup> d'eau = 1000 litres





Avec de bonnes pratiques, il est possible de diminuer de manière significative sa facture d'eau.



### EXEMPLES :

Par an et pour une famille de 4 personnes, l'économie réalisée peut atteindre\* :

- 611€ pour des douches de 3 min à la place de bain
- 164€ supplémentaires en adaptant un réducteur de débit sur sa douche
- 85€ pour un robinet avec économiseur
- 64€ pour une chasse d'eau à double débit

(\* Calcul avec un prix moyen de 3€ TTC le m<sup>3</sup>.)

De même, si on utilise des équipements classe énergétique A, la consommation diminuera :

- De 50% pour le lave-vaisselle : 10 litres par cycle au lieu de 20 litres
- De 40% pour le lave-linge : 50 litres par cycle au lieu de 90 litres.

## Bon à Savoir!

Pour connaître le prix de l'eau en France, vous pouvez consulter :

[www.tarifdeleau.fr](http://www.tarifdeleau.fr)

[www.cideau.com](http://www.cideau.com)



### ➤ Votre facture d'eau : comment ça marche ?

De nombreux consommateurs règlent leur facture sans savoir ce qu'ils paient réellement.

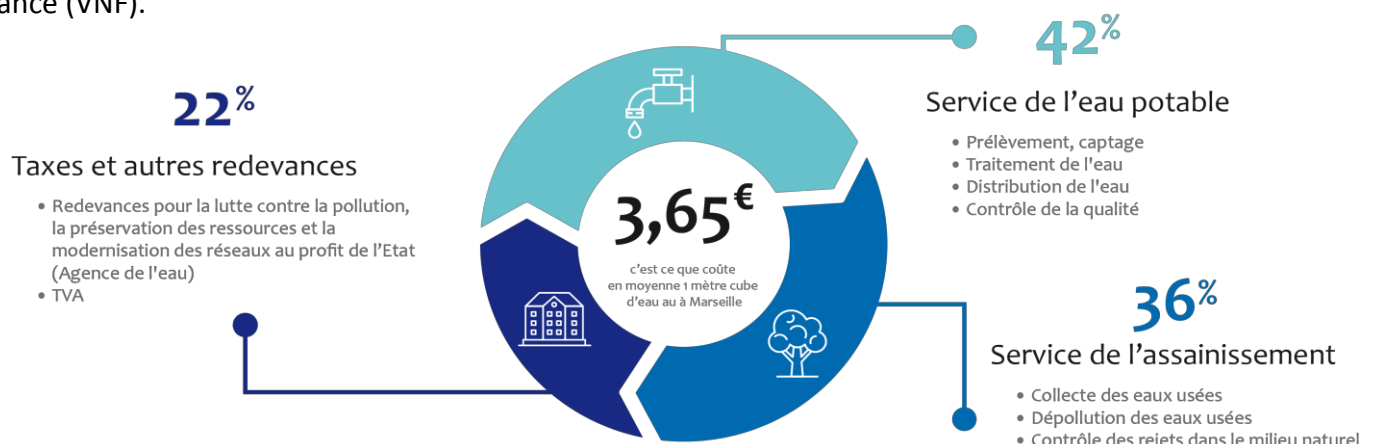
- Lire et comprendre les informations sur sa facture d'eau

Ouvrir son robinet a un coût. Ce n'est pas seulement l'eau qu'il faut payer mais aussi tout un **ensemble de services**. Depuis l'arrêté du 10 juillet 1996, **trois rubriques** distinctes doivent obligatoirement apparaître sur votre facture :

- **la distribution de l'eau** : elle comprend une part fixe qui est l'abonnement au service d'eau et une part variable correspondant à la consommation qui peut être exprimée en m<sup>3</sup>, en litre ou les deux

- **la collecte et traitement des eaux usées**, pour les frais d'assainissements des eaux usées. Une partie du montant est fixe et l'autre est calculée en fonction de la consommation de l'abonné.

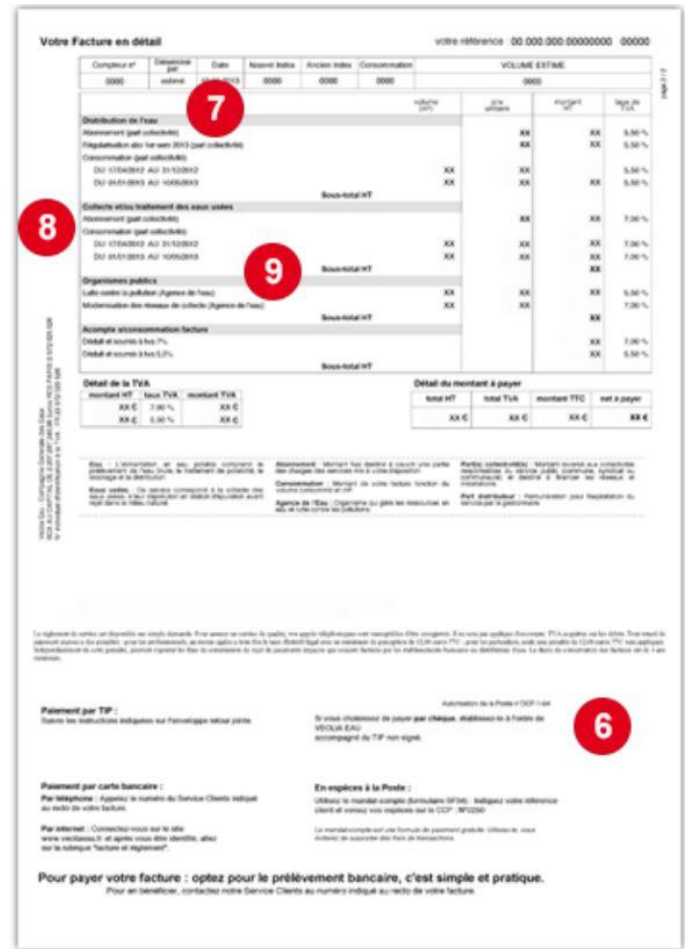
- **les organismes publics** : elle comprend trois redevances. Les deux premières sont versées à l'Agence de l'eau pour la lutte contre la pollution et la modernisation des réseaux et la troisième à Voies navigables de France (VNF).



Données établies selon le tarif de l'eau au 01/01/2018 sur la base d'un abonnement domestique et pour une consommation de 120 m<sup>3</sup> par an pour un logement (référence INSEE)

Réalisé par A.BEUDEART agent du CIAS du Pays de Saint-Omer juin 2019

Dans la facture, d'autres informations doivent apparaître :



1. **Comment contacter le distributeur** : vous trouverez ici toutes les coordonnées Veolia Eau pour les joindre facilement.
2. **Vos références** à rappeler lors de tous vos contacts.
3. **Les périodes de facturation et votre consommation en m3**.
4. **L'historique de votre consommation**.
5. **Le montant à payer et la date limite de règlement**.
6. **Les modes de paiement disponibles**.
7. **Distribution de l'eau** : la part « distribution de l'eau » correspond aux opérations liées à la production et à la distribution de l'eau potable, c'est-à-dire le captage, le traitement, le contrôle, le stockage de l'eau ainsi que l'entretien des réseaux et le service client. Elle peut comprendre une part fixe, correspondant à l'abonnement au service de l'eau, une part revenant à la collectivité organisatrice du service et une part revenant à Veolia Eau.
8. **Collecte et traitement des eaux usées** : la part « collecte et traitement des eaux usées » correspond à la récupération de vos eaux usées dans les réseaux de collecte puis leur dépollution dans les stations d'épuration. Une fois dépolluées, les eaux peuvent être rendues au milieu naturel. Elle peut comprendre une part fixe, une part revenant à la collectivité organisatrice du service et une part revenant à Veolia Eau.
9. **Organismes publics** : sous cette rubrique figurent les redevances « lutte contre la pollution » et « modernisation des réseaux de collecte » versées aux Agences de l'Eau qui aident les collectivités à financer leurs investissements, et la taxe versée aux Voies navigables de France (si l'eau est prélevée ou rejetée dans les rivières et les canaux navigables).

- Comment est calculé le montant de la facture d'eau ?

Le prix de l'eau est fixé par la commune qu'elle ait ou pas délégué sa gestion à des entreprises comme Véolia, Saur... En dehors des éléments fixes de la facture comme les abonnements et les redevances, le montant à régler varie en fonction de la consommation. Elle est calculée par rapport à un **relevé de compteur** qui exprime en m<sup>3</sup> la consommation d'eau. Ce relevé est **effectué en moyenne deux fois par an**.

**fiche pratique**

## Communiquez nous les index de votre compteur !

→ **Repérez les unités sur le cadran**

- La première série de chiffres (en noir) indique un volume en m<sup>3</sup>.
- La deuxième série de chiffres (en rouge) affiche les hectolitres, décalitres et litres.

→ Pour nous communiquer les index de votre compteur, n'utilisez que les chiffres (en noir) correspondant au volume en m<sup>3</sup>.

**Index :  
volume en m<sup>3</sup>**



**Témoin de consommation**  
*Quand il y en a un, tous robinets fermés, il ne doit pas tourner*

**Index : volume en hectolitres, décalitres, litres**  
*Ces chiffres servent à contrôler finement votre consommation*



Pour connaître votre consommation en m<sup>3</sup> pour la dernière période, relevez le chiffre blanc sur fond noir et ôtez le chiffre communiqué lors du dernier relevé.

Exemple :           Ancien index : 150  
                          Nouvel index : 280  
                          Consommation = 280-150 = 130m<sup>3</sup>

Vous obtenez alors votre consommation en m<sup>3</sup>, que vous pouvez multiplier par le prix au m<sup>3</sup> appliqué par votre fournisseur d'eau afin de connaître le montant que vous aurez à payer.

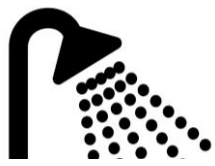
A titre d'exemple, le prix de l'eau au 1<sup>er</sup> janvier de l'année 2018 à Saint-Omer est de 4,76€/m<sup>3</sup>\*

(\* Source [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr))

Facture d'eau = 130 m<sup>3</sup> x 4,76€/m<sup>3</sup> = 618,80€

Plusieurs simulateurs en ligne permettent d'estimer sa consommation d'eau : [www.eau-services.com](http://www.eau-services.com), [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr), [www.oieau.org](http://www.oieau.org).

➤ C'est simple de changer ses habitudes...



**Privilégier les douches au bain**

Une douche de 3 min = 60 litres  
Un bain = 200 litres

**Ne pas faire couler l'eau inutilement**

- Pour se brosser les dents, utiliser un verre : 15 litres d'économisés en 3 min, 30 litres en se brossant les dents 2 fois par jour, soit environ 900 litres par mois.

- Pour se raser, remplir le lavabo : 18 litres d'économisés

- Pour la vaisselle à la main : on lave d'abord, on rince ensuite, et entre les 2, le robinet est fermé : près de 60 litres économisés par vaisselle.

- Pour l'arrosage des plantes vertes et du jardin, utiliser l'eau qui a servi à laver les légumes ou à la cuisson de certains aliments (après l'avoir refroidie)

**Utiliser l'électroménager à pleine charge**

Bien remplir la machine avant de la faire tourner. 1 cycle plein est plus économique que 2 cycles en demi-charges



Réalisé par A.BEUDAERT agent du CIAS du Pays de Saint-Omer juin 2019

**Repérer et réparer les fuites d'eau**

- Au robinet (goutte à goutte rapide) : 4 litres par heure (105€ à l'année), une chasse d'eau : 30 litres (788€ à l'année)

- Une machine à laver qui fuit pendant 1 mois, au rythme d'une goutte d'eau par seconde = 16 bains !

Je fais les bons gestes

Je fais la chasse aux fuites

J'équipe mon logement

**Comment faire des économies d'eau ?**

**Equiper les toilettes d'un mécanisme à double commande**

Ce mécanisme permet de ne pas vider totalement le réservoir. Il coûte environ 25€ et permet un gain de 5 à 8m<sup>3</sup> par an.

**Douche : installer un robinet thermostatique**

En trouvant instantanément la bonne température, on économise 15% de l'eau d'une douche.

**Remplacer un mousseur standard par un mousseur économique**

Cette intervention, à effectuer en sortie de robinet, permet de réaliser une économie d'eau de plus de 50% tout en conservant une pression équivalente. On en trouve à partir de 5€.

**Installer un récupérateur d'eau**

Lorsque l'on a la chance d'avoir un jardin...il faut 200 litres d'eau pour laver sa voiture, d'où la nécessité de récupérer et stocker l'eau de pluie.

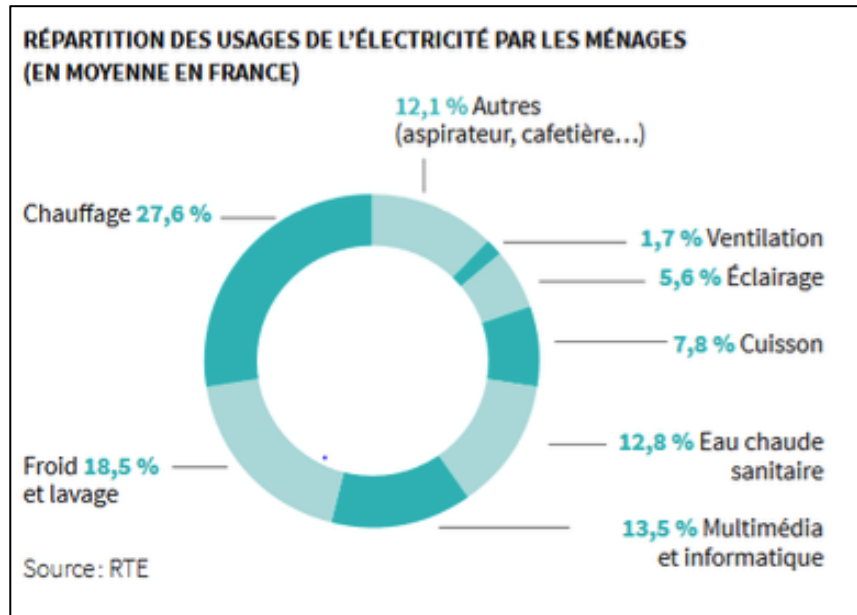


## L'électricité

En France, un ménage dépense en moyenne **1320€ par an** pour s'éclairer, se chauffer et faire fonctionner l'ensemble de ses appareils électroménagers.

A la maison, l'électricité **est facile d'accès**, semble inépuisable et nombre de ses utilisations ne peuvent pas être remplacées par une autre source d'énergie. **Ces usages spécifiques, représentent plus de la moitié de la consommation d'électricité des ménages**, chaque foyer possédant près d'une centaine d'appareils électriques ou électroniques.

Maîtriser sa consommation d'électricité, c'est possible : il suffit souvent de **bien choisir ses équipements, bien les utiliser et bien les entretenir**.



### ➤ Votre facture d'électricité : comment ça marche ?

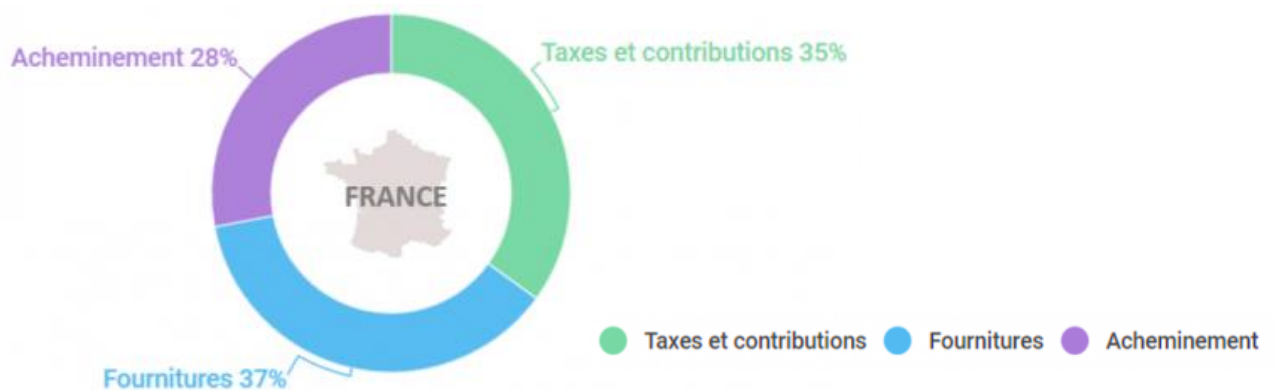
Tout client reçoit régulièrement dans sa boîte aux lettres une **facture lui permettant de connaître sa consommation énergétique et de la régler**. Il est aussi possible de la consulter directement en ligne et elle peut concerner simplement la consommation d'électricité ou inclure aussi la consommation de gaz selon le contrat choisi. Selon une étude *Ifop-Qinergy* publiée en octobre 2016, près de **61% des français ne comprennent pas entièrement cette facture**.

#### • Lire et comprendre les informations sur sa facture d'électricité

Le prix de l'électricité se décompose **en trois éléments** :

- **le coût de la fourniture d'énergie** qui correspond à l'achat d'énergie et les coups de gestion. Le prix à payer dépend de votre consommation électrique exprimée en kWh.
- **les frais d'acheminement** correspondent au Tarif d'Utilisation du Réseau Public d'Electricité (TURPE). Ils couvrent les frais liés à l'exploitation des réseaux de transport et de distribution. La part de ces frais sur votre facture dépend de la puissance de votre compteur et de votre consommation.
- **les taxes et contributions** fixées par les pouvoirs publics.

### Composition du prix de vente de détail de l'électricité



**Source** : Observatoire des marchés de détail du 2<sup>ème</sup> trimestre 2016 – CRE. Postes de coûts couverts par la facture au tarif réglementé de vente d'électricité pour un client résidentiel au 30 juin 2016.

Réalisé par A.BEUDEAERT agent du CIAS du Pays de Saint-Omer juin 2019



## Les informations que l'on retrouve sur la facture :

**NOUS CONTACTER**

N° client : 7 006 451 088  
Identifiant Internet : DUPONT\_DUPONT@YAHOO.FR

**Par internet**  
edf.fr  
application mobile : EDF & MOI  
mail : serviceclients@edf.fr

**Par téléphone**  
Du lundi au samedi de 8h et jusqu'à 21h  
09 69 36 66 66  
(Service gratuit + prix appel)  
Mon Compte Sur Serveur Vocal  
09 70 83 33 33  
(Service gratuit + prix appel)

**Par courrier**  
EDF SERVICE CLIENTS TSA 20012  
41975 BLOIS CEDEX 9

**Nos boutiques**  
Retrouvez la boutique la plus proche de chez vous sur [boutiques.edf.com](http://boutiques.edf.com)  
Urgence dépannage Electricité (Enedis)  
09 726 750 31 (Service gratuit + prix appel)  
Urgence dépannage Gaz (GRDF)  
0 800 473 333 (Service à appel gratuit)

**Lieu de consommation**  
-VILLA...  
23 ALLEE DES BLEUS  
31520 RAMONVILLE ST AGNE

**Titulaire du contrat**  
Mme. M. DUPONT DUPONT  
DURAND MARTIN

**Votre contrat**  
N° de client : 7 006 451 088  
N° de compte : 9 07 4 019 451 011  
(numéro à transmettre pour le règlement de vos factures)

Electricité "Tarif Bleu"

- Point de livraison (PDL) : N° 99 136 179 354 072
- Puissance : 06 kVA
- Base

Gaz naturel "Mon Contrat Gaz Naturel Prix Fixe"

- Point de comptage (PCE) : N° 00 136 324 071 638
- Conso 2

Document à conserver 5 ans Page 1/4

**DUPONT DUPONT  
DURAND MARTIN  
23 ALLEE DES BLEUS  
31520 RAMONVILLE ST AGNE**

**Détail de la facture du 21/12/2016 N°32363072840**

**Votre contrat Electricité**  
"Tarif Bleu" - 06 kVA - Option Base - Compteur électronique n°462

	Prix EHT/mois	Montant EHT	TVA
<b>Abonnement</b>			
Base - 06kVA - du 22/12/16 au 18/02/17	6,50	13,00	5,5%
<b>Total Abonnement (dont acheminement 6,30 €)</b>		<b>13,00</b>	
<b>Consommation</b>			
Base - 06kVA - du 22/10/16 au 21/12/16	318	0,8887	28,21
<b>Total Consommation (dont acheminement 11,13 €)</b>		<b>28,21</b>	
<b>Taxes et Contributions</b>			
Taxe sur la Consommation Finale d'Electricité (TCFE)	318	0,00956	3,04
Contribution au Service Public d'Electricité (CSPE)	318	0,02250	7,16
Contribution Tarifaire d'Acheminement Electricité (CTA)			2,24
<b>Total Taxes et Contributions</b>		<b>12,44</b>	
<b>Total Electricité hors TVA</b>		<b>53,65</b>	

**Votre contrat Gaz naturel**  
"Mon Contrat Gaz Naturel Prix Fixe" - Option Conso 2 - Compteur n°092

	Prix EHT/mois	Montant EHT	TVA
<b>Abonnement</b>			
Conso 2 - du 22/12/16 au 18/02/17	16,69	33,39	5,5%
<b>Total Abonnement</b>		<b>33,39</b>	
<b>Consommation</b>			
Conso 2 - du 22/10/16 au 21/12/16	9201 (Estimé)	9448 (Estimé)	247
<b>Total Consommation</b>		<b>2838</b>	
<b>Taxes et Contributions</b>			
Contribution Tarifaire d'Acheminement Gaz (CTA)			5,37
Taxe Intérieure de Consommation sur le Gaz Naturel (TICGN)	2838	0,004340	12,32
<b>Total Taxes et Contributions</b>		<b>17,69</b>	
<b>Total Gaz naturel hors TVA</b>		<b>175,67</b>	

**En conclusion**

Total facture hors TVA du 21/12/2016	229,32 €
TVA 20,00 % sur un montant total de 175,32 €	35,06 €
TVA 5,50 % sur un montant total de 54,00 €	2,98 €
<b>Total facture TTC du 21/12/2016</b>	<b>267,36 €</b>

**Facture du 21/12/2016**  
N° 32 363 072 840

Electricité (relevé client) : 53,65 €  
Gaz naturel (relevé estimé) : 175,67 €  
TVA : 38,04 €

**Facture TTC : 267,36 €**

Montant total : **267,36 €**  
TTC  
Prélevé le 05/01/2017

**Les prochaines étapes**

- Prochaine facture vers le 18/02/2017.
- Prochaine relève ENEDIS vers le 19/02/2017.
- Prochaine relève GRDF vers le 19/02/2017.

**Prélevement automatique**  
Le montant de 267,36€ sera prélevé le 05/01/2017 sur le compte de client  
Titulaire du compte : DUPONT Dupont  
Compte bancaire : FR7900559\*\*\*\*34\*\*\*\*772\*\*\*\*

1. Dans l'encadré "Nous contacter" ou "Vos contacts" en haut à gauche, vous retrouvez :

- votre **numéro client** qui permet de vous identifier auprès d'un conseiller pour toutes vos démarches
- votre **identifiant internet** pour vous connecter sur votre espace client en ligne ainsi que tous les moyens pour contacter votre fournisseur (téléphone, adresse, site Internet, application...).

2. Plus bas, un autre encadré, vous retrouvez les **informations sur le contrat** comme :

- votre **lieu de consommation** : cette adresse correspond à l'habitation alimentée en électricité ou au gaz par le contrat. Elle peut être différente de l'adresse de facturation.
- le **titulaire du contrat** : c'est la personne qui est redevable des factures (il est possible d'ajouter un co-titulaire du contrat).
- votre **numéro client** : propre à la personne et qui peut être le même pour plusieurs contrats.
- votre **numéro de compte** : indispensable pour le paiement de vos factures. Il est propre à chaque contrat.
- le **nom de l'offre souscrite** (ex : Electricité Tarif Bleu). Le nom du contrat figure en bleu ciel et il est suivi des caractéristiques générales :
  - ✓ Point de livraison (PDL) pour l'électricité et de Point de Comptage et d'Estimation (PCE) pour le gaz. Ces numéros permettent à EDF d'identifier votre logement.
  - ✓ La puissance du compteur : généralement entre 3kVa et 15 kVa pour les particuliers.
  - ✓ Le type de contrat que vous avez choisi (Base, Heures Creuses Tempo...) ou l'option de consommation pour le gaz.

3. En haut de votre facture, vous retrouvez votre **adresse de facturation**. Notez bien que celle-ci est à distinguer de l'adresse du lieu de consommation, cette dernière se trouvant en bas à gauche (encadré n°2).

4. L'encadré central présente :

- la **date d'édition** de la facture et **son numéro**,
- la **période facturée**, exemple : du 04/03/2014 au 03/05/2014,
- un **encadré avec l'offre**, ex : « Electricité Tarif Bleu » et le montant total.
- la **partie TVA** de votre facture ;
- le **montant total à régler** correspondant aux consommations, à l'abonnement et aux taxes relatives à cette offre. Il est précisé si les consommations sont sur indexe « estimé » ou « relevé ».
- la **date limite de règlement**.

5. Juste en dessous de cet encadré, vous pouvez retrouver une rubrique : **“Les prochaines étapes”**. Elle vous permet de connaître la prochaine date de transmission de votre relevé ou bien la prochaine date de passage des agents d'Enedis et de GRDF pour relever votre compteur. On y retrouve aussi la prochaine date de facturation.

6. Enfin, au bas de votre facture est indiqué le **moyen de paiement** que vous avez choisi pour régler vos factures EDF. Pour le prélèvement automatique, toutes les informations sur le compte qui sera à débiter seront indiquées. Pour les autres moyens de paiement (TIP, chèque, CB,...) : la facture comprend une présentation de chacun d'entre eux et leurs modes de paiement.

**A la suite de ces informations générale, vous retrouvez un détail de votre consommation et de votre facture.**

7. **Abonnement** : elle présente votre puissance souscrite, votre option tarifaire ainsi que le montant HT de votre abonnement selon la période facturée. L'abonnement est fixe et dépend de votre type de contrat et de la puissance de votre compteur.
8. **Consommation** : elle présente la quantité d'électricité ou de gaz que vous avez consommée sur la période d'abonnement facturée ainsi que le montant financier correspondant. La quantité d'électricité est exprimée en kWh. Sachez que dans le cas du gaz, votre compteur relève les quantités consommées en m<sup>3</sup> mais qu'elles sont converties en kWh sur votre facture.
9. La **présentation de la facture de gaz** se présente exactement de la même manière que celle de l'électricité avec : une partie abonnement, une partie consommation avec les index et le prix du kWh de gaz, puis les taxes relatives au gaz naturel (CTA, CTSSG, TICGN, CSPG) et toujours dans une colonne à droite les prélèvements pour la TVA
10. **Taxes et contributions** : elle présente le montant des taxes à payer sur votre consommation de gaz ou d'électricité. Pour information, pour l'électricité, on retrouve la Taxe sur la consommation finale d'électricité (TCFE), la Contribution aux charges de service public de l'électricité (CSPE) et la Contribution tarifaire d'acheminement (CTA). Pour le gaz, il y a la Taxe intérieure de consommation sur le gaz naturel (TICGN) ainsi que la Contribution tarifaire d'acheminement (CTA).
11. **En conclusion** : cette partie reprend toutes les informations précédemment citées. La première ligne correspond au prix à payer pour les consommations, l'abonnement ainsi que toutes les taxes et contributions SAUF la TVA. La deuxième et troisième ligne font figurer le prix à payer pour la TVA à 20% et 5,5%.



- Comment est calculé le montant de la facture d'électricité ?

Pour commencer, il est essentiel de **vérifier que son abonnement est adapté à ses besoins** et **opter pour la bonne puissance**.

**L'abonnement se compose de deux parties :**

- **la partie fixe** qui correspond à « l'abonnement », qui dépend de la **puissance de votre compteur** : plus la puissance est élevée, plus le montant de l'abonnement l'est aussi ; et de **l'option tarifaire choisie** (voir encadré ci-après).

- **la partie variable** qui correspond au « **prix du kWh consommé** » : plus vous consommez d'électricité, plus votre facture sera élevée. Elle est calculée en multipliant le prix du kWh (qui dépend de l'offre souscrite) par le nombre de kWh consommés.

**L'abonnement est donc une composante essentielle de la facture d'électricité.** Elle est proportionnelle à la puissance du compteur (exprimé en kVA). L'objectif de l'abonnement est de recouvrir les coûts d'acheminement de l'électricité ainsi que l'entretien de tout le réseau électrique, ce qui inclut les compteurs.

En tant que particulier, vous pouvez **souscrire une puissance de compteur pouvant aller de 6 à 36kVA en fonction de votre consommation électrique et des appareils électro-ménagers utilisés.**

**INFORMATIONS :**

Trois formules tarifaires (à choisir en fonction de votre mode de vie) (la durée minimale de souscription est d'un an) :

- **l'option base** : abonnement minimum et prix du kWh identique, quel que soit le jour et l'heure.

- **l'option heures pleines/heures creuses** : abonnement plus cher mais prix du kWh réduit 8 heures par jour (les horaires des heures creuses sont déterminées localement par EDF).

- **l'option tempo** : le prix du kWh est réduit 8 heures par jour et varie selon les périodes de l'année (calendrier de jours bleus, blancs, rouges). Cette option n'est pas disponible dans certaines zones géographiques.

**Bon à Savoir!**

Les studios ont souvent une puissance de 3 kVa, la majorité des français est en 6 kVa, les grands logements chauffés à l'électricité sont souvent en 9 ou 12 kVa.

Dans la pratique, si vous ne consommez pas d'électricité durant une période déterminée (vous partez en vacances, par exemple) **vous restez redevable du montant de l'abonnement.**

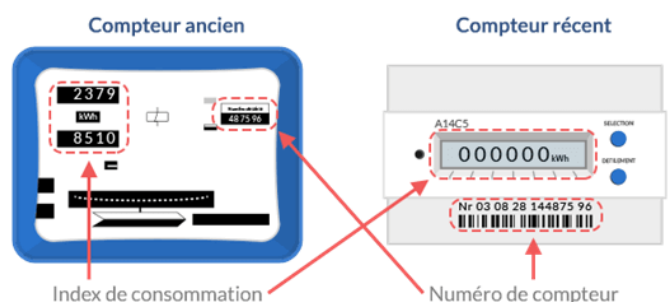
**Une facture d'électricité est majorée par des taxes et des contributions.** Les taxes ne sont pas négligeables et représentent approximativement un tiers d'une facture d'électricité pour un particulier.

Enfin, votre facture d'électricité peut être établie par votre fournisseur sur la base :

- du **relevé du compteur effectué par le gestionnaire** de réseau (ERDF)
- **d'une estimation de consommation**, selon les caractéristiques du logement et de votre installation,

lissée en mensualités de 10 ou 12 mois. Si un différentiel entre votre consommation et l'estimation est décelé lors du relevé de compteur, le fournisseur établit une facture de régularisation afin de faire apparaître le reste à payer ou le trop perçu.

- de **l'auto-relève par le client** de l'index de consommation de son compteur.



Vous pouvez [calculer vous-même](#) vos factures futures à partir de votre consommation annuelle de référence (CAR) à retrouver sur votre facture.

Pour cela utilisez la [formule](#) :

**Prix TTC de l'abonnement annuel + (consommation annuelle en kWh x le prix TTC du kWh)**

Afin de réaliser soi-même **l'estimation de consommation d'électricité**, voici quelques repères :

- **Chauffage** : comptez 110 kWh / m<sup>2</sup> par an de surface chauffée, sujet à variation selon l'isolation, le climat et les habitudes de consommation ;
- **Cuisson** : 185 kWh par an et par occupant pour un appareil à plaques de cuisson, sujet à variation selon les habitudes de consommation ;
- **Chauffage de l'eau** : 1100 kWh par an et par occupant, sujet à variation selon les habitudes de consommation
- **Matériel électroménager** : l'ordinateur consomme environ 125 kWh par an, la télévision environ 230 kWh par an, le réfrigérateur 359 kWh par an, le lave-vaisselle 108 kWh par an, le lave-linge 187 kWh par an, le four 360 kWh par an et par occupant, l'aspirateur 150 kWh par an et par aspirateur, etc. L'estimation est sujette à variation selon la consommation énergétique des appareils et selon les habitudes de consommation de chacun ;
- **Eclairage** : 600 kWh par an et par occupant pour les ampoules, sujet à variation selon qu'il s'agit d'un éclairage à basse consommation ou non, et selon les habitudes de consommation.

Des [simulateurs en ligne](#) permettent aux consommateurs d'estimer leur consommation. En effet, en **renseignant différents types d'informations** : type de logement, superficie, lieu d'habitation, travaux de rénovation réalisés, type d'énergie utilisée, puissance de compteur souscrite ... **le simulateur aide au calcul de la consommation d'énergie et indique quelle est l'étiquette énergétique de votre logement.**

A la fin du processus, il vous sera proposé **des conseils afin d'optimiser votre installation et de réduire votre facture d'énergie.**

#### **INFORMATIONS :**

**Pour obtenir une simulation EDF par téléphone, il suffit de contacter le service client au**  
**09 69 32 15 15**  
**ou utiliser le simulateur en ligne via les sites EDF, ENGIE, Direct Energie...**

Enfin, avant d'acheter un appareil électroménager, pensez à bien [regarder son étiquette énergie](#).

Cette dernière présente, entre autres, le **niveau de performance et la consommation électrique** de l'équipement. **Privilégiez les appareils de classe A+++ qui consomment de 20 à 50 % d'énergie en moins qu'un appareil classé A+.**





➤ C'est simple de changer ses habitudes...

**Laver et sécher économiquement**

Pour le linge :

- Choisir de préférence un programme à 40° : il permet de réduire de 25% sa consommation par rapport à un cycle à 60°.
- Faire sécher le linge à l'air libre ou dans un local bien ventilé, si c'est possible. Le sèche-linge consomme deux fois plus d'électricité que le lave-linge.

Pour la vaisselle :

Utiliser la touche éco. C'est jusqu'à 45% en moins sur sa consommation.

**Gérer le froid et le chaud pour éviter la surconsommation**

- Limiter la température de votre logement à 19°. C'est plus économique et meilleur pour la santé, quitte à mettre un pull de temps en temps.
  - Dégivrer tous les 3 mois le réfrigérateur et le congélateur. Une couche de glace de 6mm entraîne une surconsommation de 30%.
  - Nettoyer au moins 2 fois/an la grille se trouvant à l'arrière du réfrigérateur.
  - Ne surcharger pas le réfrigérateur de cartons et autres emballages !
- A l'inverse, ne laissez pas votre congélateur vide, il consommera davantage : y mettre des bouteilles remplies à moitié d'eau pour combler l'espace.
- Décongeler les aliments à l'intérieur du réfrigérateur : c'est moins rapide qu'au micro-onde mais cela ne consomme aucune énergie supplémentaire.
  - Couvrir ses casseroles quand on fait bouillir de l'eau.

**Privilégier toujours les douches au bain**

Il y a l'eau consommée....et le chauffage de l'eau. Sur une année, à raison d'une douche courte par jour à la place d'un bain, l'économie réalisée peut atteindre près de 240€ par personne.

**Veiller à l'éclairage**

En moyenne, chaque ménage possède 22 lampes, en achète 3 par an et consomme 325 à 450 kWh par an pour son éclairage. Placez vos espaces de travail et de lecture près des fenêtres pour profiter pendant la journée de l'éclairage gratuit. Epousseter régulièrement lampes et abat-jours : la poussière accumulée peut entraîner une perte de luminosité de 40%. On évite ainsi d'allumer plusieurs lampes pour obtenir un éclairage équivalent.



**Eteindre les appareils en veille**

Un appareil en veille consomme toujours (ordinateur, télévision, lecteur DVD, console de jeu...). Couper ces veilles permet une économie de 33 à 55€ par an.

**Eteindre les lumières en quittant une pièce**

C'est environ 15% de consommation en moins.



**Bien remplir les appareils électroménagers pour optimiser la consommation d'électricité.**



**Préférer les multiprises avec interrupteur**

En un clic tous les appareils sont arrêtés jusqu'à la prochaine utilisation.

**Utiliser des ampoules basse consommation**

Si certains luminaires sont encore équipés d'ampoules à incandescence, il est préférable de les changer pour une lampe « basse consommation » (LBC) (durent 8 fois plus longtemps et permettent une économie de 75 à 80%).

**Privilégier, pour la cuisson, les plaques à induction**

Elles chauffent plus vite que les plaques vitrocéramiques (10min pour chauffer 4 L d'eau)

**Bien choisir ses appareils électroménagers.**  
(Taille de l'appareil et étiquette énergie)



## Le chauffage

Le chauffage représente en moyenne, **50 à 70% des dépenses énergétiques d'un foyer**. Le budget qui lui est alloué dépend beaucoup des sources d'énergie utilisée, du type d'habitat (maison ou appartement) et de son ancienneté.

En 2017, les français ont **dépensé en moyenne 1683€** pour chauffer leur logement, un chiffre établi à partir des données de consommation communiquées par 17 766 particuliers au cours de l'année 2017 via le **simulateur de chauffage** QuelleEnergie.fr.



Source : [www.quelleenergie.fr](http://www.quelleenergie.fr)

Pour diminuer votre facture de chauffage, il existe quelques **gestes simples mais aussi des travaux à réaliser**. Voici un tour d'horizon des solutions pour **faire durablement des économies de chauffage**.

➤ C'est simple de changer ses habitudes...

**Je fais les bons gestes**

**Choisir la bonne température**

La température de confort est de 19° dans les pièces à vivre et de 16 à 17° dans les chambres.

A partir de 19°, chaque degré en plus coûte en moyenne 7% sur la facture. Il est donc essentiel de réguler le chauffage : quand la température extérieure remonte, quand on s'absente pour plus de 3 heures....

**Laisser rentrer la chaleur du soleil**

Pendant la journée, ouvrez rideaux et volets pour laisser la chaleur du soleil pénétrer et profiter de cet apport gratuit.

**Favoriser le bon fonctionnement de ses radiateurs**

Pour plus d'efficacité, il est recommandé de dépoussiérer ses radiateurs régulièrement, 2 fois/an par exemple.

Purger régulièrement ses radiateurs.

**Faire entretenir sa chaudière**

C'est une question de sécurité.

C'est aussi nécessaire pour la santé de sa chaudière (moins de risques de panne, longévité accrue du matériel) et celle de ses finances : une chaudière régulièrement entretenue, c'est 5 % d'énergie consommée en moins. Et c'est obligatoire tous les ans !

**Fermer les volets la nuit**

Peut vous permettre de réaliser jusqu'à 2% d'économies sur le chauffage.

**Je fais la chasse au gaspillage**

**Chauffer seulement quand c'est nécessaire**

Baisser le chauffage la nuit ou pour des absences supérieures à deux heures. Si vous vous absentez pendant plusieurs jours, passez en mode hors gel.

**Éviter les déperditions de chaleur**

- Fermer vos radiateurs quand vous ouvrez les fenêtres.
- Penser à changer les joints d'étanchéité des fenêtres
- Calfeutrer portes et fenêtres avec de la mousse adhésive
- Habiller les fenêtres de tentures et rideaux (sans cacher les radiateurs).

Mais attention à laisser respirer son logement !

Les systèmes de ventilation permettent de renouveler l'air dans les pièces. Ils évitent l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures. Leur bon fonctionnement est indispensable à la respiration et à la santé de ses occupants.



**J'équipe mon logement**

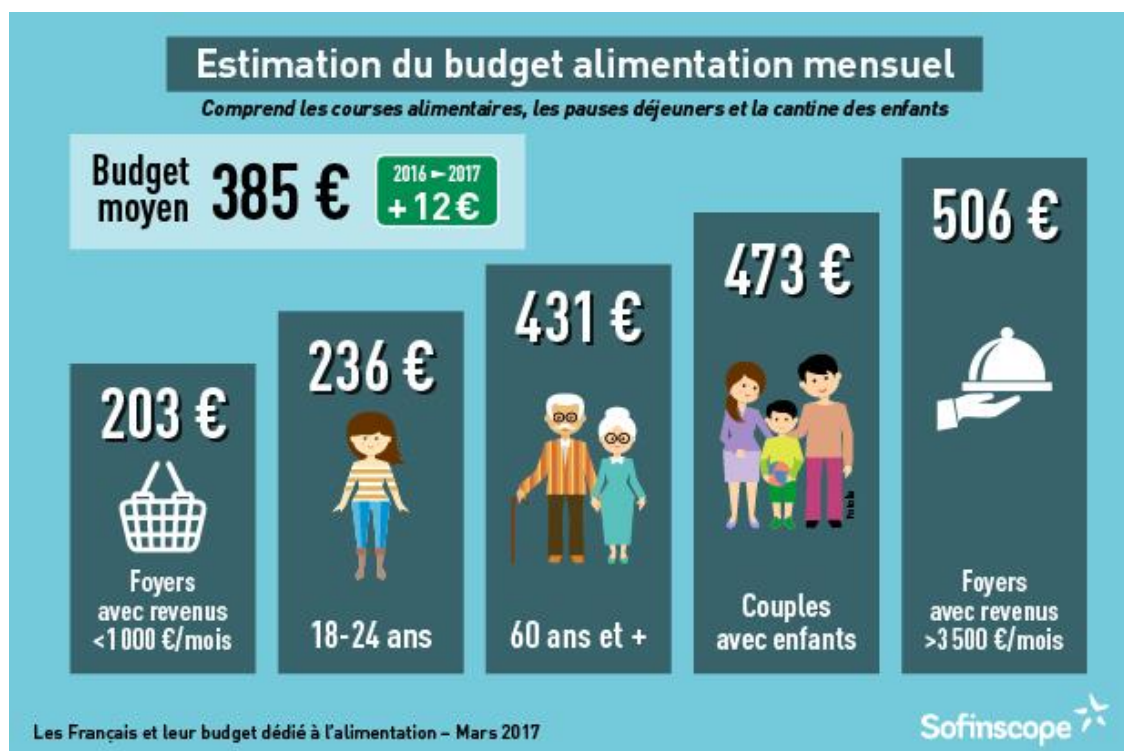
**S'équiper d'un thermostat d'ambiance**

Installé dans une pièce de référence (souvent le séjour), il sert à commander le système de production de chaleur dans tout le logement. Installer un tel système permet d'économiser en moyenne 10% d'énergie.

**Calorifuger vos tuyaux d'eau chaude**

Calorifuger ou isoler ses tuyaux d'eau chaude (manchons de mousse en plastique, ou coquilles), peut vous permettre de réaliser jusqu'à 3% d'économies sur le chauffage.

D'après une étude menée en mars 2017, les Français consacrent en moyenne **385€ par mois pour se nourrir**, soit une hausse de 12 euros par rapport à 2016. Une majorité d'entre eux continue à **trouver ce budget trop élevé et multiplie les stratégies d'économies**.



Pour minimiser les dépenses alimentaires, les français **cuisinent de plus en plus à la maison, scrutent les promotions alimentaires et diminuent les déchets alimentaires**.

### Les dépenses alimentaires

#### ➤ Quelques principes intéressants pour réduire vos dépenses alimentaires....

- Avant de faire ses courses...

- **Elaborez des menus à la semaine et faites une liste de course**

C'est une méthode efficace pour n'acheter que les portions nécessaires, limiter le gaspillage et ne pas se laisser tenter par le superflu. De plus, en prenant le temps de la réflexion vous pourrez trouver des recettes peu chères, faciles et rapides à préparer.

La différence sur un panier peut aller de cette façon du simple au double.

- **Gérez les plaisirs par semaine ou par mois**

Il est normal de se faire plaisir en faisant des courses mais il n'est pas toujours utile, ni sain de n'acheter que ce qui fait le plus plaisir...

- **Partez le ventre plein et évitez de prendre les enfants avec vous**

Aller faire les courses en ayant faim, c'est risquer de se laisser tenter par de nombreux aliments que l'on n'achèterait pas en temps normal... Alors, avec les enfants, c'est risquer encore plus, de vous laisser attirer vers certains rayons auxquels vous n'iriez pas habituellement. Pour votre tranquillité et votre porte-monnaie, il vaut mieux partir seul quitte à leur ramener une petite attention que l'on peut se permettre et qui leur fera tout aussi plaisir.

- Où faire ses courses ?

- **Diversifiez vos approvisionnements pour profiter des avantages de chacun.**



Sur les **marchés locaux**, on peut trouver des fruits et légumes de saison et de bonne qualité à prix raisonnable.

Les enseignes de **hard discount** peuvent vous faire réaliser des économies tout en proposant le produit qui vous convient.

Dans les **grandes surfaces** repérez les promotions (attention, parfois la promotion et faussement intéressante), utilisez les bons de réduction et profitez des avantages de la carte de fidélité (attention, à ne pas acheter des produits dont vous n'avez pas besoin sous prétexte qu'ils sont en réduction).

- Comment faire ses courses ?

- **Respecter la liste de course**

- **Comparez les prix au kilo ou au litre**

Pour bien faire ses courses, il faut être un consommateur averti et rien ne remplace le fait de comparer les prix. Ainsi, pour ne pas être induit en erreur par une fausse promotion ou pour faire la différence entre plusieurs marques pour un même produit, lisez attentivement les étiquettes.



- **Achetez des produits de base sans marque**

Les produits de marque sont souvent beaucoup plus chers que ceux sans marque, hors promotion. Il est vrai que la qualité peut différer sur certains produits mais pour les produits de bases comme la farine, les œufs ou le sucre il n'y a aucune différence.

Saviez-vous que dans la plupart des cas, les produits discount et les produits de marque distributeurs proviennent des mêmes unités de fabrication ?

- **Eviter les produits sur-conditionnés avec plusieurs étuis.**

Eviter les produits trop emballés car ils sont forcément plus chers (coût de fabrication des emballages ajouté à la valeur du produit). De même, éviter les produits trop conditionnés, c'est faire un geste pour la planète.

- De retour à la maison...

- **Cuisiner vous-même**

C'est moins cher et meilleur pour la santé (les plats cuisinés contiennent souvent des additifs chimiques, trop de sel et de sucre, et on n'est jamais sûr de ce qu'ils contiennent précisément).

- **Ne jetez pas les restes**

Pensez à accommoder les restes en faisant des « recettes frigo ».



- **Mangez moins de protéines**

Il n'est pas nécessaire de consommer de la viande ou du poisson plusieurs fois par jour. Ce sont des produits chers qui représentent une bonne part du budget alimentaire. Privilégiez d'autres apports tels que les œufs et les produits laitiers et cuisinez vos légumes.

Néanmoins, sachez que la volaille et le porc coutent moins cher que la bœuf et autre viande rouge.

- **Mangez à la maison ou emmenez votre repas au travail**

Manger à la maison ou apporter son lunch-box, c'est moins cher et meilleur que la cafétéria ou le snack.

## Le gaspillage alimentaire



# HALTE... AU GASPILLAGE ALIMENTAIRE !

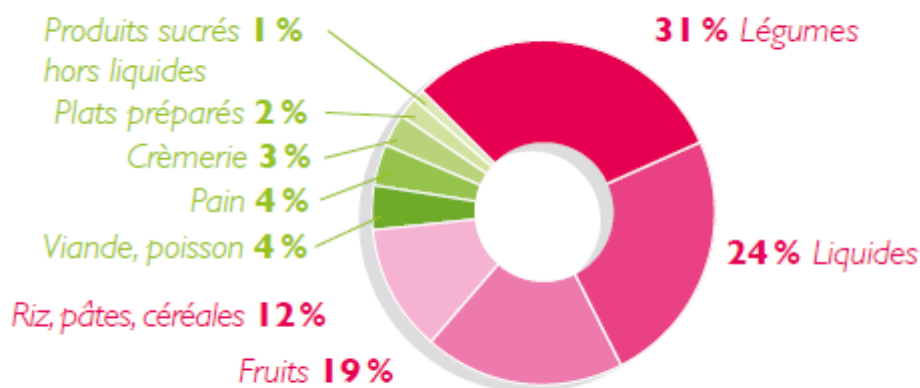
Près de **10 millions de tonnes de nourriture sont jetées chaque année en France**. Le gaspillage est un fléau qui nous concerne tous. Un yaourt périmé, un fruit moisi, des restes dont on ne vient pas à bout... Ces petits déchets en apparence anodins pèsent pourtant lourd dans la balance.

### ➤ Qu'est-ce que le gaspillage alimentaire ?

**On parle de gaspillage alimentaire lorsque l'on jette de la nourriture encore comestible.**

Le gaspillage alimentaire s'observe à **tous les stades de la chaîne alimentaire et concerne tous les acteurs : producteurs, transformateurs, distributeurs, restaurateurs, transporteurs, ... sans oublier le consommateur**. En effet, même si en tant que consommateur, vous faites preuve d'une certaine vigilance, le consommateur a tendance à jeter : une accumulation de petites pertes quotidiennes (*un fond de yaourt jeté à la fin du repas, la pomme oubliée dans la corbeille à fruits...*) et des accidents ponctuels qui concernent de plus gros volumes, résultant d'une mauvaise interprétation de dates de consommation, d'un manque de rigueur dans la gestion du réfrigérateur, des stocks, ou encore d'un plat cuisiné dans de trop grandes quantités. Mises bout à bout, ces pertes finissent par peser lourd : **entre 20 et 30 kg par personne et par an**, l'équivalent **d'un repas par semaine**, dont **7 kg de produits encore emballés** !

### Que gaspille-t-on ?



Source : étude des impacts du gaspillage alimentaire des ménages, ADEME, octobre 2014 (données obtenues à partir d'une étude sur 20 foyers français)

### ➤ Lutter contre le gaspillage alimentaire : un triple enjeu !

- D'un point de vue **ENVIRONNEMENTAL**, c'est gâcher des ressources naturelles importantes notamment d'eau mais également c'est émettre inutilement des gaz à effet de serre, en outre du fait de l'énergie nécessaire pour produire, transformer, conserver, emballer, transporter...
- D'un point de vue **ECONOMIQUE** : le gaspillage alimentaire c'est inévitablement un gaspillage d'argent et il coûte cher : entre 12 et 20 milliards d'euros par an en France soit l'équivalent de 159 euros par personne pour les seuls ménages.
- Enfin, d'un point de vue **ETHIQUE ET SOCIAL** : jeter de la nourriture est d'autant plus inacceptable dans la perspective d'une crise alimentaire mondiale, mais aussi dans le contexte social actuel propre à chaque pays y compris en France où l'on estime qu'1 personne sur 10 a du mal à se nourrir.



## ➤ C'est simple de changer ses habitudes...

### 1. Etablir les menus à la semaine

Préparer les menus à la semaine permet de **mieux gérer les stocks** et donc d'éviter le gaspillage. On sait exactement de quoi on a besoin puisqu'on sait ce qu'on va manger.

Faire des menus est aussi **un gain de temps**, dans le magasin comme au quotidien.

### 12. Préparer des « recettes de frigo »

Avec les restes, pensez à vous **préparer de nouveaux repas**.

Si vous êtes en panne d'inspiration, sachez qu'il existe des **applications mobiles gratuites** qui sont capables de vous proposer des recettes en fonction du contenu de votre frigo : ICuisto – le Frigo intelligent, Frigo magic, facile et rapide...

### 11. Bien conserver et utiliser les restes

On place les restes dans un **réceptacle propre et hermétique** et on les mets au frigo ou au congélateur rapidement.

### 10. Cuisiner les bonnes quantités

Les rations dépendent du **menu proposé** ainsi que des **appétits individuels**.

Néanmoins vous pouvez vous aider des rations indiquées sur les paquets pour calculer la quantité à préparer.

### 9. Noter la date d'ouverture sur les produits

Si on entame un paquet sans le finir, on note la date d'ouverture dessus. **Ça permet de savoir quand on a ouvert le produit et de le consommer rapidement.**

### 8. Conserver les aliments à la bonne température

La **température du frigo**, c'est la clé pour une bonne conservation des aliments. Certains aliments se conservent à moins de **4°**, d'autres peuvent se conserver à **10°**. Attention, la température n'est pas la même dans toutes les zones du frigo, il est intéressant d'utiliser un thermomètre pour connaître les zones de froid.

### 7. Bien ranger son réfrigérateur

**L'air doit pouvoir circuler** autour des aliments pour que le froid arrive bien partout.

On groupe les aliments **par « type »**

On place les aliments dans la **bonne zone de froid**.

On applique la règle du **« premier entré, premier consommé »**

On **évite de mettre au frigo des aliments qui n'ont pas besoin d'y être rangés.**

### 2. Faire une liste de courses

Si on fait ses courses avec sa liste en main, on a **moins tendance à se laisser tenter** par les promos et les produits attractifs.

On ferait 70 % de nos choix de consommation au magasin, et les achats impulsifs représenteraient 20% de nos achats au supermarché.

Avec une liste de course, on fait beaucoup **moins de courses de dépannage** à la supérette du coin.

### 3. Faire ses courses sans avoir faim

En effet, faire ses courses en ayant faim pousse naturellement à acheter plus.

### 4. Acheter en vrac

Acheter en vrac permet de **prendre l'exacte quantité nécessaire**.

En plus, acheter en vrac **évite la production de déchets d'emballage !**

### 5. Lire et comprendre les dates de péremption

On regarde la date de péremption pour se laisser le temps de consommer le produit, afin d'éviter de devoir le jeter.

- « **A consommer de préférence avant le** » (DDM – Date de durabilité minimale)\*.

- « **A consommer jusqu'au** » (DLC – Date limite de consommation)\*\*.

### 6. Respecter la chaîne du froid

On veille à **acheter ses produits frais au dernier moment** quand on fait ses courses.

A la caisse, on **emballe ensemble tout ce qui doit aller au frigo**. Les aliments se tiendront froid et ce sera plus facile pour tout ranger ensuite (sac isotherme).



## Achats en ligne

Aujourd'hui, tout s'achète sur Internet et cette galerie marchande sans frontières est ouverte 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

### ➤ Est-ce qu'on peut tout acheter sur Internet ?

**NON**, la vente de certains produits est **encadrée** (armes, végétaux, espèce animale protégée et certains produits issus d'animaux et les médicaments, ...) **voire interdite en France** (contrefaçons, tabac, produits dangereux, stupéfiants ou psychotropes, productions à caractères pédopornographiques, produits issus d'espèces animales protégées).



### ➤ Quels sites choisir pour mes achats en ligne ?

Sur Internet, il est possible **de passer commande à des sociétés présentes en France, en Europe ou dans le monde entier.**

#### **CONSEIL :**

Pour plus de sécurité, préférez les sites marchands basés en France ou en Europe car ils offrent davantage de garanties que ceux installés hors Union européenne et qui n'indiquent pas toujours les droits de douane et de TVA.

En cas de litige, vos recours contre des sites étrangers auront peu de chance d'aboutir.

Pour un premier achat dans les meilleures conditions, il est conseillé de s'adresser à un site établi en France.

**Attention :** Sachez qu'un vendeur ayant un site en .fr ou en langue française n'est pas forcément établi en France. Pour savoir sur un site est établi en France, mieux vaut vérifier ses coordonnées sur le site.

**Certaines mentions présentes sur le site peuvent également vous aider :**

- Le site est **adhérent d'une fédération professionnelle** (Fevad : Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance). Le logo présent sur le site est un gage de confiance auprès des consommateurs.

- **L'adresse géographique** où le site est établi.

- **Les moyens pour entrer en contact rapidement avec le vendeur :** son nom, ses coordonnées postales et électroniques, et son numéro de téléphone. Ces informations se trouvent généralement dans une page « mentions légales », « qui sommes-nous ? », « contacts » ou encore dans les conditions contractuelles intitulées le plus souvent « conditions générales de vente » ou « CGV ».

- **Les conditions contractuelles doivent être accessibles, claires et imprimables.**

- Comment sont **les avis, les évaluations** des autres consommateurs ?

- Vérifier si l'entreprise ne fait pas l'objet d'une **liquidation judiciaire** sur des sites tels que bodacc.fr, infogreffe.fr, societe.com ou dans le journal d'annonces légales (JAL) du lieu du siège de l'entreprise, à partir de la dénomination sociale du professionnel ou de son numéro de Registre du Commerce et des Sociétés.

### ➤ Commander en ligne sans mauvaises surprises

Au moment de passer la commande, quelques précautions s'imposent pour éviter les mauvaises surprises :

- **Contrôler les caractéristiques du produit :** lisez attentivement le descriptif du produit (ne vous contentez pas de la photo !)

- **Comparer les prix et les services :** prenez le temps de comparer non seulement le coût du produit mais aussi sa disponibilité, le délai de livraison et les services annexes proposés (les garanties, notamment).

- **Confirmer la commande :** Pour que la commande soit conclue, vous devez avoir pu, avant de confirmer, en vérifier le détail, son prix total et corriger d'éventuelles erreurs. Le consentement se caractérise par un double clic :

- Le 1<sup>er</sup> clic permet de vérifier la nature et la composition de la commande
- Le 2<sup>ème</sup> clic permet de confirmer définitivement la commande.

Une fois la commande passée, vous devez recevoir un accusé de réception listant les biens ou services achetés et comportant le délai prévisible de livraison.

➤ **Le droit de changer d'avis et donc de se rétracter**

Une fois la livraison effectuée, vous disposez d'un **délai de 14 jours** pour informer le vendeur de votre décision de vous rétracter, **sans vous justifier**, et **sans avoir à payer de pénalités** (art. L.221-8 du Code de la consommation). Vous disposez ensuite de 14 jours calendaires pour le renvoyer à vos frais.

➤ **Le paiement : sécuriser la transaction**

Le vendeur doit vous **informer des moyen de paiement acceptés** (carte bancaire, chèque, virement, mandat...) avant de remplir votre panier.

Avant d'indiquer dans un formulaire en ligne votre :

- **numéro de carte bancaire (16 chiffres)**
- **sa date de validité**
- **les trois derniers chiffres figurant au dos de votre carte dans l'espace signature** (« cryptogramme visuel »)

vérifiez toujours que vous transmettez vos **données bancaires de façon cryptée**. Cela se traduit par une adresse de page (URL) commençant par « **https** » au lieu de « **http** » et par l'apparition d'un **cadenas fermé en haut à gauche de votre navigateur**.

**Bon à Savoir!**

Le vendeur doit mettre à votre disposition un formulaire de rétractation pour vous permettre de retourner le produit et faire valoir ce droit de rétractation.



**ATTENTION : Ne donnez jamais en ligne votre code confidentiel à quatre chiffres ; il sert exclusivement pour les paiements en magasin.**

**Bon à Savoir!**

Sur certains sites Internet, il peut vous être demandé un code supplémentaire fourni par votre banque pour les achats en ligne. Le **système 3D Secure** est un protocole de sécurisation des paiements sur Internet. Il permet de s'assurer que la carte bancaire, utilisée pour le paiement de la commande sur le site Internet, est utilisée par son véritable titulaire. Pour ce faire, selon votre banque, le code demandé peut vous être envoyé sur votre téléphone par SMS.

➤ **En cas de litige**

**Votre achat n'a pas été livré dans les temps, il est arrivé détérioré ou cassé ? Rassemblez le maximum d'informations** (nom, référence du produit, marque...) **afin de constituer un dossier**. Plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Contacter le service client
- Se faire aider par une association de consommateur ou par une fédération professionnelle
- Faire appel à un médiateur ou un conciliateur de justice ([www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)).
- Alerter les services de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes).
- Saisir la justice.

**Courrier, factures, papiers administratifs...** chaque jour, nous recevons des papiers à traiter et à conserver. **Comment les classer et traiter de manière rapide et efficace ? Comment les conserver pour les besoins futurs ? Comment s'assurer que nous avons bien réglé ce qui doit l'être ?**

**Voici les conseils de bonnes pratiques pour ranger ses papiers efficacement et retrouver ses documents en toutes circonstances !**

### Pourquoi classer et ranger ses papiers au même endroit ?

Rassembler, classer et ranger ses papiers au même endroit permet à tout moment :

- de protéger ses documents
- de faire une démarche
- d'exercer un droit ou un recours
- de justifier ses paiements.



Pour cela, il faut s'équiper et utiliser des **boîtes d'archives** ou des **pochettes** qui pourront les contenir

### Trier les papiers à ranger par catégories et pendant combien de temps ?

Afin de retrouver facilement ses papiers, il est conseillé de les ranger par catégories et d'inscrire sur chaque dossier ou classeur son contenu.

#### FAMILLE

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Livret de famille, contrat de mariage ou convention de pacs, jugement de divorce ou adoption d'un enfant...	Toute la vie	<i>En cas de perte, une copie peut être délivrée par les organismes concernés (mairie, étude de notaire, tribunal)</i>
- Passeport, carte d'identité	Jusqu'au renouvellement, même s'ils sont périmés	
- Justificatifs de pension alimentaire	5 ans après le dernier versement	
- Avis de versement d'allocations familiales	5 ans	<i>Délai de reprise en cas de trop-versé (5 ans en cas de fraude ou fausse déclaration). L'allocataire a 2 ans pour agir s'il n'a pas touché le bon montant.</i>
- Jugement de protection, de mainlevée, ordonnance diverse	5 ans après la fin de la mesure	
- Diplômes	Toute la vie	<i>En cas de perte, il n'est pas possible d'obtenir une copie de votre diplôme. Vous pourrez cependant demander une preuve de votre réussite à l'examen.</i>

## LOGEMENT

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
<b>LOCATION</b>		
- Contrat de location, quittances de loyer, état des lieux	Durée de la location + 3 ans	<i>Délai pour contester loyer et charges. Ces délais s'appliquent aux logements loués comme résidence principale (vides ou meublés)</i>
- Courrier de révision du loyer	Durée de la location + 1 an	
- Factures de travaux d'amélioration effectués avec l'accord du bailleur	Au-delà de la location et jusqu'à leur remboursement.	
- Inventaire du mobilier	Durée de la location	<i>En cas de location meublée, l'inventaire doit être conservé jusqu'à la restitution de l'éventuel dépôt de garantie.</i>
- Echéances APL	2 ans	
<b>ACCESSION</b>		
- Titre de propriété	Toute la vie	
- Règlement de copropriété	Toute la durée de la propriété	
- Preuves de paiement des charges de copropriété, correspondance avec le syndic, procès-verbaux d'Assemblée générale	10 ans	
- Devis liés à des travaux	Jusqu'au paiement de la facture	<i>Possibilité de contester une facture anormalement élevée</i>
- Factures de réparation, de travaux	2 ans ou 10 ans selon la nature des travaux	<i>Gros œuvre (10 ans) Petit travaux par exemple fenêtres (2 ans)</i>
- Certificat de ramonage	1 an	<i>A produire en cas de sinistre</i>
- Attestation d'entretien des chaudières	2 ans	
<b>FACTURES</b>		
- EAU	5 ans	<i>Délai pour contester une facture. Pour réclamer un paiement, votre fournisseur a 4 ans (fournisseur public), 2 ans (fournisseur privé)</i>
- Electricité / Gaz	5 ans	<i>Délai pour contester une facture. Votre fournisseur a 2 ans pour réclamer un paiement.</i>
- Téléphone (fixe et mobile), accès à internet	1 an	

## IMPOTS

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Déclaration sur le revenu, avis d'imposition sur le revenu	3 ans à compter de l'année qui suit l'année d'imposition	<i>Exemple : déclaration 2016 à conserver jusqu'à la fin 2019</i>
- Avis d'impôts locaux (taxe foncière, taxe d'habitation)	1 an	<i>Délai de 3 ans en cas de dégrèvement, exonération ou abattement</i>



## ASSURANCES

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Contrats et avenants (habitation et automobile), quittances, avis d'échéance, courriers de résiliation	Durée du document + 2 ans	
- Contrats d'assurance vie, d'assurance décès	10 ans	<i>Ce délai s'applique au bénéficiaire dès lors qu'il a connaissance du contrat</i>
- Dossier « dommages corporels »	10 ans	<i>Votre responsabilité peut être recherchée pendant 10 ans à compter de la manifestation du dommage ou de son aggravation. En fonction de la rédaction du contrat, l'assureur peut donc être amené à intervenir plus de 10 ans après la fin de ce dernier.</i>

## BANQUE

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Contrats d'ouverture	Toute la vie	<i>Le talon permet de garder la référence du chèque. Un débit frauduleux peut être contesté dans un délai maximum de 18 mois.</i>
- Relevés de compte bancaire, talons de chèques	5 ans	
- Bordereaux de versement, ordres de virement, prélèvements automatiques et factures de cartes bancaires	Jusqu'à réception du relevé bancaire ou pendant la durée de validité	<i>Seuls justificatifs des opérations jusqu'à leur prise en compte sur le relevé bancaire.</i>
- Chèques à encaisser	1 an et 8 jours	<i>Passé ce délai, le chèque ne peut être encaissé mais la dette reste due.</i>
- Contrats de prêt (immobilier et consommation), autres justificatifs	2 ans à compter de la dernière échéance	
- Valeurs mobilières	4 ans à compter de la vente	
- Coupons d'intérêt, dividendes	5 ans à compter de leur paiement	

## VEHICULE

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Factures (achat, réparation), carte grise, carnet d'entretien	Durée de conservation du véhicule + 2 ans en cas de revente (vice caché)	<i>Il convient de remettre les factures de réparation à l'acheteur et d'en conserver une copie</i>
- Rapport de contrôle technique	2 ans	
- PV pour amende forfaitaire	3 ans	<i>Si le Trésor Public n'a rien fait pour obtenir le paiement de l'amende 3 ans après sa notification, l'automobiliste ne doit plus rien.</i>

## VIE PROFESSIONNELLE

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
<b>PERIODE D'ACTIVITE</b>		
- Bulletins de salaire, contrat et certificats de travail, preuves de versement d'indemnités journalières	Jusqu'à la liquidation de la retraite	<i>Attestent d'une expérience professionnelle, de droits à la retraite. Le salarié dispose de 3 ans pour réclamer un arriéré de salaire.</i>
- Attestations Pôle emploi, échéances allocations chômage	Jusqu'à l'obtention de l'allocation chômage	<i>Délai de reprise en cas de trop perçu : 3ans (10 ans en cas de fraude ou de fausse déclaration)</i>
<b>RETRAITE</b>		
- Dossier de reconstitution de carrière	Toute la vie	
- Bulletins de paiement de pension de retraite	Toute la vie	
- Relevé de points des caisses de retraite	30 ans	<i>Sert au calcul de la retraite</i>

## SANTE

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Carnet de santé, carnet de vaccination, carte de groupe sanguin	Toute la vie	<i>Le carnet de santé d'un enfant est à conserver au moins jusqu'à sa majorité</i>
- Certificats, examens médicaux, radiographies	Toute la vie	<i>Les documents médicaux sont utiles en cas de rechute ou d'aggravation de l'état de santé</i>
- Carte de mutuelle, demande de remboursement	Variable selon les organismes	<i>Se référer aux délais prévus dans le contrat</i>
- Récapitulatifs de remboursement d'assurance maladie et maternité	2 ans	<i>Délai de reprise du trop perçu (5 ans en cas de fraude ou de fausse déclaration)</i>
- Ordonnances	1 an minimum (délivrance de lunettes : 3 ans)	<i>Mieux vaut conserver à vie ses ordonnances en cas de traitements longs et délicats.</i>

## CONSOMMATION

Sous-catégories	Durée de validité /conservation	Remarques
- Factures d'achat au comptant, bons de garantie	Toute la durée de propriété	<i>Conserver une preuve d'achat lors d'un passage en douane peut être utile lors d'un divorce, ou pour faciliter une indemnisation en cas de vol...</i>
- Factures d'agence de voyage	10 ans	
- Honoraires de notaire, avocats, avoués	5 ans	
- Abonnements (presse, télévision...)	Toute la durée du contrat	<i>Pour les achats peu importants, il faut conserver le ticket de caisse pendant au moins 7 jours. Certains magasins accordent même jusqu'à 30 jours pour échanger l'article.</i>



Pour en savoir plus sur le budget ou pour répondre à vos questions, vous pouvez contacter :

➤ Autour du budget :



Finances et Pédagogie :

Association loi de 1901  
soutenue par les caisses d'épargne  
5 rue Masseran  
75 007 Paris  
Tél : 01 58 40 43 68

[www.finances-pedagogie.fr](http://www.finances-pedagogie.fr)



**Mes questions d'argent**

Le portail national de l'éducation économique,  
budgétaire et financière

Le portail national de l'éducation économique,  
budgétaire et financière :

[www.mesquestionsdargent.fr](http://www.mesquestionsdargent.fr)



**lafinancepourtous.com**  
LE SITE PÉDAGOGIQUE SUR L'ARGENT ET LA FINANCE

Le site pédagogique sur l'argent et la finance :

[www.lafinancepourtous.com](http://www.lafinancepourtous.com)



les clés  
de la banque

Programme d'information et d'éducation financière  
sur la banque et l'argent :

[www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com)

➤ Autour des établissements bancaires, de crédit et traitement du surendettement :



Banque de France :

[www.banque-france.fr/particuliers](http://www.banque-france.fr/particuliers)



Votre banque  
ou votre conseiller bancaire

➤ Autour du logement et des économies d'énergie

Le **Guichet Unique**  
d'**Information**  
sur l'**Habitat**



Agence de l'Environnement et  
de la Maitrise de l'Énergie :  
[www.ademe.fr](http://www.ademe.fr)



Le Guichet Unique d'Information sur l'Habitat (GUIH)

1 Allée du Parc, 62500 Saint-Omer  
03 21 98 66 44  
[guih@ca-pso.fr](mailto:guih@ca-pso.fr)



Services d'Accompagnement lié au Logement  
(sur le territoire audomarois : Soliha, Mahra,...)

➤ Pour les démarches administratives :



Votre CIAS\*, CCAS\*\*  
et/ou vos référents sociaux



Maison du Département Solidarité

16 rue Saint-Sépulcre  
BP 351  
62500 Saint-Omer Cedex  
Tél : 03 21 12 28 30



Caisse d'Allocations Familiales

Cité administrative  
Rue du Saint Sépulcre  
62500 Saint-Omer  
Tél : 0810 25 62 30



**Service-Public.fr**  
Le site officiel de l'administration française

Pour connaître vos droits, effectuer vos démarches  
n'hésitez pas à consulter  
le site officiel de l'administration française :

[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)



Pour vous assister et vous aider dans toutes vos démarches  
quotidiennes, des modèles de lettre type gratuits  
sont disponibles sur :

[www.lettres-courriers-types.com](http://www.lettres-courriers-types.com)

\* CIAS : Centre Intercommunal d'Action Sociale

\*\* CCAS : Centre Communal d'Action Sociale