

2014 | RAPPORT ANNUEL  
**DE L'OBSERVATOIRE  
DE L'INCLUSION BANCAIRE**



<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>LES MISSIONS DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE</b>	<b>7</b>
1  LA CRÉATION DE L'OBSERVATOIRE	7
2  LE CADRE RÉGLEMENTAIRE	7
3  LES PREMIERS TRAVAUX	9
<b>LE DIAGNOSTIC STATISTIQUE</b>	<b>11</b>
1  LE CADRAGE MACROÉCONOMIQUE	11
2  UNE PHOTOGRAPHIE ENCORE INCOMPLÈTE DE L'INCLUSION BANCAIRE	11
2 1 L'accès aux produits bancaires	11
2 2 Le microcrédit accompagné	15
<b>DES ACTEURS MOBILISÉS EN FAVEUR DE L'INCLUSION BANCAIRE</b>	<b>19</b>
1  L'ACTION DE LA BANQUE DE FRANCE	19
1 1 L'exercice du droit au compte	19
1 2 Les prix du microcrédit accompagné	20
1 3 L'information des consommateurs	20
1 4 Les enquêtes de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution	21
2  L'ACTION DES ASSOCIATIONS ET DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	21
3  L'ACTION DES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	22
3 1 Les actions des banques et de la FBF	22
3 2 La mission de service public de La Banque Postale	23
4  L'ACTION DU CCSF	24
<b>CONCLUSION</b>	<b>27</b>
<b>SOMMAIRE DES ANNEXES</b>	<b>29</b>



*En permettant à chacun de procéder à des opérations bancaires courantes, l'inclusion bancaire aide des personnes en situation de fragilité financière à mener une vie quotidienne normale et à réduire le risque d'isolement. La lutte contre l'exclusion bancaire participe ainsi au maintien de la cohésion sociale.*

*La création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), mis en place en septembre 2014, à la suite de la parution du décret du 30 juin 2014 et de l'arrêté du 1<sup>er</sup> août 2014, vise à élargir et à approfondir les actions en faveur de l'inclusion bancaire.*

*Ce premier rapport porte sur 2014, année à la fin de laquelle les travaux de l'Observatoire ont débuté. Il est donc centré sur un rappel de la mission de l'Observatoire et sur la présentation des données statistiques et qualitatives disponibles. Il actualise notamment les données sur l'accessibilité présentées jusqu'ici dans le rapport de l'Observatoire de l'épargne réglementée. Le rapport relatif à 2015 sera naturellement plus riche et innovant ; il pourra s'appuyer sur le travail important déjà effectué par le conseil scientifique de l'Observatoire et sur les premières orientations prises par l'OIB sur cette base.*

*L'accessibilité bancaire et financière passe notamment par le droit au compte et par le microcrédit accompagné. Dans ce domaine, le dialogue entre les différents acteurs, notamment les banques et les associations caritatives, est crucial. Leur action conjointe est le meilleur gage de l'efficacité de la lutte contre l'exclusion bancaire.*



# Les missions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

## 1| La création de l'Observatoire

La création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est une des mesures phares du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013, dans le prolongement de la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de décembre 2012. La conférence avait fait l'objet d'un travail de concertation important au sein de sept groupes de travail préparatoires.

Le groupe de travail « Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement » présidé par François Soulages, alors dirigeant du Secours catholique, avait préconisé la création d'une instance permettant de « se donner les moyens de repérer les populations fragiles ou en voie de fragilisation du fait d'incidents répétés qui engendrent des frais très nombreux et coûteux, de crédits mal attribués ou mal utilisés, de découverts à répétition onéreux ou d'une information très insuffisante et mal commode pour les utilisateurs », de « mieux faire connaître les pratiques bancaires » et d'informer le « public sur l'évolution des pratiques des banques »<sup>1</sup>.

Le groupe faisait le constat que les personnes concernées par le risque d'exclusion bancaire ne sont pas seulement celles dans une situation précaire ou fragile ou traversant une période d'instabilité. Les ménages issus des classes moyennes dans une situation de « malendettement », dont la situation se dégrade fortement à la suite d'un accident de la vie, sont aussi potentiellement concernés. En dépit des progrès réalisés suite à la mise en place du droit au compte, l'accès aux services bancaires reste compliqué pour ceux qui ont besoin de services adaptés à leur situation de fragilité financière et

sociale. L'absence de données chiffrées précises et reconnues par l'ensemble des parties prenantes empêche d'évaluer précisément ce phénomène d'exclusion bancaire, mission qui serait confiée à une nouvelle instance.

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté s'articule autour de trois grands axes de réforme :

- réduire les inégalités et prévenir les ruptures ;
- venir en aide et accompagner vers l'insertion ;
- coordonner l'action sociale et valoriser ses acteurs.

À ce titre, le plan a inscrit la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire<sup>2</sup> au cœur d'autres mesures, telles que la consolidation du droit au compte, la création des « points conseil budget », l'amélioration de la procédure de traitement du surendettement.

Il était précisé que la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire interviendrait dans le cadre de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires, alors en préparation.

## 2| Le cadre réglementaire

La loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 prévoit, dans son article 56, la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire auprès de la Banque de France et lui confie deux principales missions :

- collecte des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes en font et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière ; les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions ;

<sup>1</sup> Rapport du groupe de travail « Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement » en [http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2eme\\_.pdf](http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/2eme_.pdf)

<sup>2</sup> [http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Plan\\_pluriannuel\\_contre\\_la\\_pauvrete\\_et\\_pour\\_l\\_inclusion\\_sociale.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_pluriannuel_contre_la_pauvrete_et_pour_l_inclusion_sociale.pdf)

- définition, production et analyse d'indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine ; les indicateurs font l'objet d'un arrêté ministériel.

La loi précise que l'Observatoire est en charge de publier un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions, comportant notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit, ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. L'Observatoire peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit.

L'article 55 de cette même loi prévoit l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECI) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, qui a été homologuée par l'arrêté du 5 novembre 2014.

La création de l'Observatoire illustre la volonté du législateur de renforcer la protection des populations connaissant des difficultés financières. Elle s'inscrit dans le même esprit que les évolutions prévues en matière de droit au compte dans l'article 64, la référence à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement de l'article 55 et le plafonnement des commissions d'intervention pour les populations fragiles prévu à l'article 52, ainsi que la création d'une offre bancaire spécifique à destination de ces populations.

L'Observatoire rassemble des représentants des pouvoirs publics, des établissements de crédit et des associations de consommateurs, familiales et de lutte contre l'exclusion. Le décret 2014-737 du 30 juin 2014 en précise l'organisation et le fonctionnement :

- le gouverneur de la Banque de France est président de l'Observatoire ;
- le directeur général du Trésor, le directeur général de la Cohésion sociale, le directeur

général de la Caisse des dépôts et consignations, le président du Comité consultatif du secteur financier, le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en sont membres de droit ;

- l'Observatoire comprend également six représentants des établissements de crédit et six représentants des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales ; ces membres ont été nommés par l'arrêté du ministère des Finances et des Comptes publics du 1<sup>er</sup> août 2014.

Le décret précise que les membres sont nommés pour trois ans et doivent respecter une obligation de discrétion. La Banque de France assure le secrétariat de l'Observatoire qui se réunit au moins une fois par semestre et qui établit un rapport annuel publié sur le site internet de la Banque de France. Le décret organise la collecte d'informations par la Banque de France auprès notamment des établissements de crédit, dont la liste, le contenu et les modalités de transmission seront fixés par un arrêté du ministre chargé de l'Économie. L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est chargée de surveiller le respect de ces dispositions par les établissements de crédit.

Le décret prévoit la mise en place d'un conseil scientifique consulté notamment sur la nature des informations collectées, sur la définition et la production des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire et sur les critères et conditions d'évaluation des pratiques des établissements de crédit en la matière. Ce conseil est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France ; les membres sont désignés par le président de l'Observatoire sur proposition du directeur général de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), du directeur de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees) placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales et du président de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), à raison de trois membres chacun. Il comprend également des experts choisis par le président sur une liste établie par les membres de



l'Observatoire. Au total, le conseil scientifique comprend 22 membres, universitaires, experts, représentants d'associations, d'établissements de crédit et de l'IEDOM, médiateur (...).

### 3| Les premiers travaux

La séance inaugurale de l'Observatoire de l'inclusion bancaire a eu lieu le 11 septembre 2014, sous la présidence de Christian Noyer, gouverneur de la Banque de France et président de l'Observatoire, en présence de Ségolène Neuville, secrétaire d'État chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion.

Ségolène Neuville a indiqué que le Gouvernement sera attentif aux travaux menés, notamment dans le domaine de l'accessibilité bancaire. Permettre à des personnes en situation de fragilité financière de procéder à des opérations bancaires courantes et d'être moins exposées au risque d'isolement participe au maintien de la cohésion sociale.

Christian Noyer a souligné que c'est par l'action conjointe des différents acteurs, principalement les banques et les associations caritatives, que pourra être développée l'inclusion bancaire, qui suppose que les différents partenaires s'épaient les uns les autres, comprennent les objectifs et

contraintes respectifs, afin de travailler ensemble, de façon proactive, au service d'une même ambition. Il a appelé les membres à entretenir et à développer une coopération constructive dans les travaux à venir.

Il a rappelé que la création de l'Observatoire doit permettre de mieux appréhender les phénomènes d'exclusion bancaire, de les mesurer et d'en favoriser la résorption. L'Observatoire s'appuiera sur les informations nécessaires à l'exercice de ses missions que lui transmettront notamment les banques et bénéficiera des travaux et des propositions du conseil scientifique créé par le même décret.

L'Observatoire a demandé au conseil scientifique d'établir des critères permettant d'identifier des populations en situation de fragilité financière. Le conseil devra aussi réfléchir à des pistes d'élaboration technique des indicateurs d'inclusion bancaire afin de rendre compte et de formuler des premiers éléments de proposition.

Le conseil scientifique a rapidement commencé ses travaux et s'est réuni trois fois en 2014. Le président du conseil scientifique fera rapport auprès de l'Observatoire des progrès réalisés sur la caractérisation des personnes fragiles et de l'inclusion bancaire, les propositions d'indicateurs et le recensement des données et analyses disponibles.



# Le diagnostic statistique

## 1| Le cadrage macroéconomique

En 2012, 8,5 millions de personnes en France métropolitaine vivaient en dessous du seuil de pauvreté monétaire, fixé par convention à 60 % du niveau de vie médian (cf. encadré). Le taux de pauvreté monétaire atteignait 13,9 % de la population. La moitié des personnes pauvres vivaient avec moins de 784 euros par mois <sup>3</sup>.

La pauvreté en conditions de vie (cf. encadré) concerne 12,8 % des ménages en 2013. Au total 14,7 % des ménages déclarent une ou plusieurs insuffisances de ressources, 13 % disent connaître des restrictions de consommation, 8,3 % des retards de paiement, et 6,6 % indiquent de mauvaises conditions de logement <sup>4</sup>.

Selon les résultats de l'enquête patrimoine de l'Insee de 2010, 96,3 % de la population âgée de plus de 10 ans en France métropolitaine possédait un compte chèque ou un actif financier dans une banque en 2010. Près des deux tiers des ménages n'ayant recours à aucun service bancaire sont pauvres en conditions de vie, la moitié d'entre eux en pauvreté monétaire.

## 2| Une photographie encore incomplète de l'inclusion bancaire

L'Observatoire de l'inclusion bancaire bénéficie des travaux effectués dans le passé dans le cadre de l'Observatoire de l'épargne réglementée (OER) dont il a repris les missions relatives à l'accessibilité. Ainsi, depuis 2012, les établissements de crédit déclarent des informations complémentaires permettant d'améliorer le suivi des comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte et des indications détaillées sur l'utilisation des livrets de petit montant.

Ces données étaient jusqu'en 2013 présentées dans le chapitre « Accessibilité bancaire » du rapport annuel de l'OER et permettent une première approche de la mesure de l'inclusion bancaire ; elles pourront servir de socle à de futurs indicateurs spécifiques.

## 2|1 L'accès aux produits bancaires

### Le droit au compte

Modeste à l'origine (236 en 1985), le nombre des désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte a régulièrement augmenté pour atteindre les 1 000 en 1988, les 10 000 en 2001, et pour dépasser les 30 000 en 2008. En 2014, le nombre de désignations s'est élevé à 60 400.

En dépit de l'importante communication réalisée lors de la réforme législative de 2008 et de l'adoption de la charte d'accessibilité bancaire, la part de la procédure simplifiée dans laquelle la demande est transmise par l'intermédiaire d'un établissement bancaire demeure relativement faible par rapport à l'ensemble des désignations pour les personnes physiques (9 % en 2014).

En 2014, les personnes physiques représentaient 84 % des demandes, contre 16 % pour les personnes morales.

En sus des données agrégées sur la mise en œuvre du droit au compte, l'Observatoire peut également s'appuyer dans ses analyses sur les données remises par les établissements de crédit sur le nombre de services bancaires de base ouverts au cours de l'année et observés en fin d'année, le nombre de cartes de paiement à autorisation systématique ouvertes dans le cadre de cette procédure au cours de l'année et dénombrées en fin d'année.

<sup>3</sup> Cf. *Insee Première* n° 1513, septembre 2014. Voir aussi Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES).

<sup>4</sup> Cf. enquête statistique de l'Insee sur les ressources et conditions de vie (Dispositif SRCV) : Pauvreté en conditions de vie (indicateur complémentaire 822).

**Encadré****Situation matérielle des ménages : les sources statistiques généralistes et leurs limites pour l'analyse de l'inclusion bancaire****La mesure de la pauvreté des ménages****La pauvreté monétaire**

*Selon la définition du Conseil européen, doivent être considérés comme pauvres « les personnes dont les ressources (matérielles, culturelles ou sociales) sont si faibles qu'elles sont exclues des modes de vie minimaux acceptables de l'État membre où elles vivent ».*

*La pauvreté monétaire est donc mesurée de manière relative : une personne est pauvre si son niveau de vie (revenu disponible par unité de consommation) est inférieur à 60 % du niveau de vie médian de la population française. Le champ considéré est celui des individus résidant dans un ménage ordinaire (i.e. hors communauté) ayant déclaré en 2013 à l'administration fiscale un revenu positif ou nul.*

**La pauvreté en conditions de vie**

*La conséquence de la pauvreté étant l'exclusion de certaines pratiques sociales, ou de certaines normes de consommation, il est nécessaire de compléter cette approche monétaire par la mesure des privations, appelée « pauvreté en conditions de vie ».*

*L'Insee, dans l'enquête SRCV (enquête statistique sur les ressources et conditions de vie), pose des questions sur 27 privations, regroupées en 4 grands thèmes – Insuffisance des ressources, Retards de paiement, Restrictions de consommation, Difficultés de logement.*

*La pauvreté en conditions de vie est le cumul de plusieurs de ces privations.*

**Des concepts liés mais non identiques**

*En 2008, par exemple, 13 % des personnes sont pauvres d'un point de vue monétaire ; une part similaire de la population connaît des privations matérielles suffisamment importantes pour être considérée comme pauvre en termes de conditions de vie. Ainsi, en 2008, 20 % de la population est touchée par l'une ou l'autre de ces formes de pauvreté, mais 5 % de la population les cumulent, soit une personne pauvre sur quatre.*

**Le patrimoine des ménages**

*La source principale est l'enquête Patrimoine des ménages, réalisée par l'Insee et la Banque de France, en collaboration avec d'autres organismes. Elle devient triennale à partir de 2014. Elle permet d'observer en évolution la distribution des patrimoines des ménages et les taux de détention des différents actifs patrimoniaux, et comporte une information très complète sur les facteurs explicatifs des comportements patrimoniaux : biographie familiale et professionnelle, héritages et donations, revenus et situation financière. L'échantillon comporte environ 14 000 ménages, dont une partie désormais en panel.*

*Des modules spécifiques sont ajoutés lors de certaines enquêtes.*

.../...

### Utilisation de ces sources pour mesurer l'inclusion bancaire

*Ces différentes sources peuvent donner des éléments de cadrage et sont, à ce titre, extrêmement utiles. Elles peuvent éviter de mettre en place des enquêtes ou reportings spécifiques.*

*Toutefois, comme elles n'ont pas été conçues pour cibler spécifiquement les personnes en fragilité financière, elles présentent deux types de limites :*

- les enquêtes à échantillon important, comme l'enquête Revenus et fiscaux et sociaux (ERFS), donnent des détails sociodémographiques et sur les revenus, mais pas de précisions sur les privations ou l'exclusion ;
- les enquêtes portant sur des panels (telles que SRCV) doivent être utilisées avec prudence pour croiser plusieurs critères car la taille des sous-échantillons peut diminuer très rapidement.

Des informations sont également recueillies sur le nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte et transformés en comptes ordinaires dans les douze mois qui ont suivi l'ouverture de ces comptes, ainsi que sur le nombre de comptes fermés au cours de cette même période <sup>5</sup>.

Dans le cadre de la préparation de la mise en place d'indicateurs sur l'inclusion bancaire, une analyse de l'existant statistique par le conseil scientifique est en cours afin de préparer un ensemble de propositions d'amendements pour l'Observatoire.

La proportion de comptes fermés dans les douze mois suivant la procédure fournit ainsi une indication sur l'effectivité de la procédure et la viabilité des comptes ainsi ouverts. Elle s'établit en 2014 à 1,2 % <sup>6</sup>.

La part des comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte et transformés en comptes ordinaires dans l'année est de 1,3 %. La proportion reste en retrait par rapport à 2012 (3 %) mais se redresse légèrement par rapport à l'année 2013 (1 %).

Compte tenu des faibles taux de clôture observés la première année et du nombre limité de

comptes transformés en comptes ordinaires, l'ouverture d'un compte dans le cadre de la procédure de droit au compte est un phénomène qui s'inscrit dans la durée.

### L'utilisation des livrets de petit montant

Les livrets d'épargne, et notamment le livret A, sont parfois utilisés comme un substitut à un compte bancaire par des personnes en situation de fragilité. Le phénomène est évoqué par l'enquête de 2010 du Credoc pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) <sup>7</sup> mais reste difficile à quantifier. Dans ce contexte, la Banque de France, initialement pour le compte de l'Observatoire de l'épargne réglementée, collecte et analyse depuis 2012 des informations sur les livrets de petit montant et les opérations effectuées en numéraire.

Ces données doivent cependant être analysées avec précaution. Un livret de petit montant (encours en fin d'année inférieur à 150 euros) peut être un livret sur lequel des arbitrages ont été faits en fin d'année mais aussi, très fréquemment, un livret dormant. Ainsi, plus de la moitié des livrets A dont l'encours est inférieur à 150 euros n'ont enregistré aucun mouvement dans l'année et 57 % de ceux inférieurs à 10 euros n'ont pas été utilisés depuis 10 ans.

<sup>5</sup> Certains établissements de crédit n'ont pas fourni cette information ; les données portant sur ces questions restent donc partielles.

<sup>6</sup> En l'absence de motif de fermeture, il est difficile de tirer des conclusions précises de cette donnée.

<sup>7</sup> « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté », rapport du Credoc pour le CCSF, février 2010. ([https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telecharger/publications/rapport\\_credoc\\_etude\\_conditions\\_acces\\_services\\_bancaires\\_pauvrete.pdf](https://www.banque-france.fr/ccsf/fr/telecharger/publications/rapport_credoc_etude_conditions_acces_services_bancaires_pauvrete.pdf))

Le montant moyen des retraits cumulés en numéraires sur ces livrets A de petit montant est de 206 euros (cf. graphique 1), stable par rapport à 2013, alors que le montant du versement moyen en numéraire est de 214 euros, en légère baisse par rapport à 2013 (234 euros) et 2012 (240 euros).

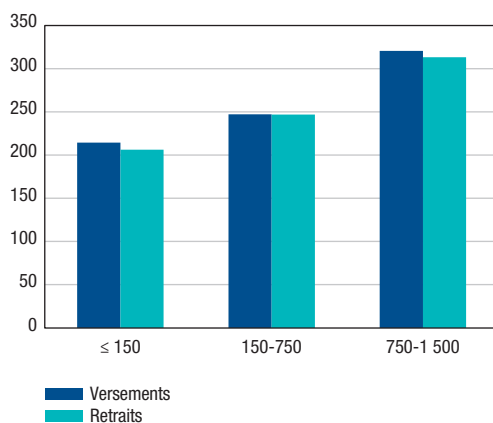
L'utilisation de ces livrets de petit montant recouvre des problématiques d'inclusion bancaire : les retraits en numéraire emportent une présomption de dépense de consommation courante plutôt que d'arbitrage financier. Or, 20 % des retraits sur les livrets inférieurs à 150 euros sont effectués en numéraire, contre 15 % pour les livrets entre 750 et 1 500 euros, ce qui suggère une utilisation accrue du livret comme outil de gestion, y compris de protection contre le vol de la monnaie fiduciaire détenue (billets, pièces) lorsque les montants sont faibles.

Cette intuition est corroborée par l'analyse du nombre moyen de retraits par livret actif de moins de 150 euros, qui est de 7,5 par an, alors qu'il n'est que de 5 par an pour l'ensemble des livrets compris entre 150 et 1 500 euros. Ces différentes données permettent de vérifier l'utilisation d'une partie de ces livrets de petit montant comme comptes à vue de substitution.

### Graphique 1

#### Livrets A : montant moyen des mouvements en numéraire par tranche de montant en 2014

(en euros)



Source : Banque de France.

### L'utilisation des CPAS

Les cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) font partie de la gamme de paiements alternatifs au chèque (GPA) proposée aux clients interdits de chèquiers et des services bancaires de base proposés dans le cadre de la procédure de droit au compte. Elles participent à ce titre à la lutte contre l'exclusion bancaire.

Au cours de l'année 2014, 67,2 % des ouvertures de comptes dans le cadre de la procédure de droit au compte ont donné lieu à l'octroi d'une CPAS, un chiffre en repli par rapport à 2013 (86,9 %) et 2012 (88,8 %). Certains établissements de crédit proposent, à défaut d'une CPAS, une carte de retrait. Au 31 décembre 2014, les comptes issus de la procédure de droit au compte disposaient à 60,3 % d'une CPAS.

Cependant les CPAS peuvent être proposées dans de nombreuses autres situations : premier accès à un moyen de paiement pour les jeunes, aide temporaire à un client confronté à des difficultés financières ou volonté de maîtriser un budget personnel. L'analyse du recours à des CPAS témoigne d'une utilisation maîtrisée, voire contrainte, des cartes de paiement qui, à défaut d'être circonscrite à l'inclusion bancaire des populations fragiles, traduit néanmoins l'existence de tensions à l'usage commun des cartes de paiement. Le nombre de CPAS donne une indication de la taille de la population qui a choisi ou qui est contrainte de ne pas recourir aux cartes bancaires traditionnelles.

Au total, 7,8 millions de CPAS étaient en circulation à fin décembre 2014, soit une progression de 8 % par rapport à fin 2013. Les émissions se sont élevées à 1,9 million au cours de l'année 2014, soit une poursuite de la progression (1,7 million en 2013, après 1,5 million en 2012). Les clôtures se sont inscrites en baisse.

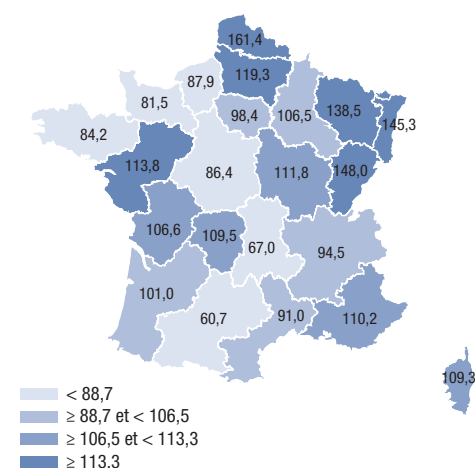
La répartition régionale laisse toujours apparaître une forte concentration dans les régions du Nord, de l'Est et du Sud-Est (cf. graphique 2). Les régions où la détention

## Graphique 2

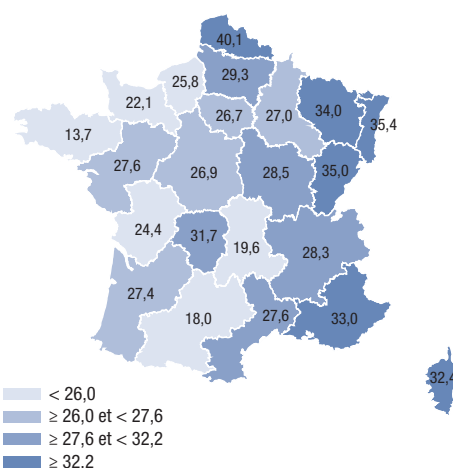
## Cartes de paiement à autorisation systématique

(nombre pour 1 000 habitants)

a) Taux de détention au 31 décembre 2014



b) Émissions en 2014

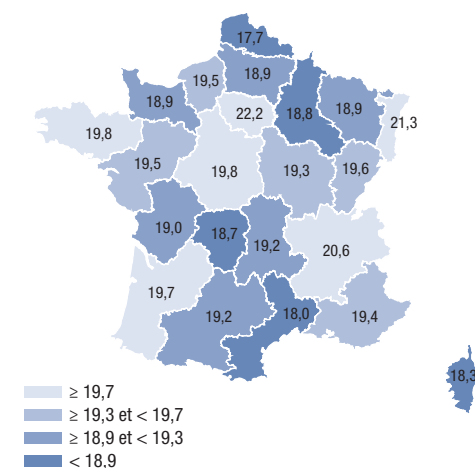


Source : Banque de France.

## Graphique 3

## Niveau de vie médian en 2012

(en milliers d'euros par habitant)



Note : Le niveau de vie est égal au revenu disponible du ménage divisé par le nombre d'unités de consommation.  
Source : Insee, FILOSoFi 2012.

des CPAS est importante font partie des régions où le niveau de vie des ménages est le plus faible (cf. graphique 3), sauf en Alsace où on observe une forte détention de CPAS malgré un revenu médian élevé.

## 2|2 Le microcrédit accompagné

Le microcrédit accompagné s'inscrit pleinement parmi les moyens de favoriser l'inclusion financière des populations fragiles. Il est issu d'un partenariat entre emprunteurs, associations, collectivités territoriales et établissements de crédit et bénéficie à des emprunteurs qui n'auraient pas, ou difficilement, accès au crédit traditionnel.

La Banque de France a décidé de collecter depuis 2011 des statistiques sur le microcrédit accompagné, personnel et professionnel, auprès des principales associations et du Fonds de cohésion sociale de la Caisse des dépôts et consignations (CDC).

L'encours des microcrédits accompagnés, qui avait dépassé le milliard d'euros fin décembre 2013, a poursuivi une dynamique de croissance. Le taux de progression annuelle des encours atteint 6 % en 2014, après 11,1 % en 2013, porté essentiellement par les microcrédits professionnels qui représentent 94 % des encours et 77 % du nombre de microcrédits.



Tableau 1

## Nombre et montant des microcrédits accompagnés

(nombre en unités, encours en millions d'euros, taux de variation en %)

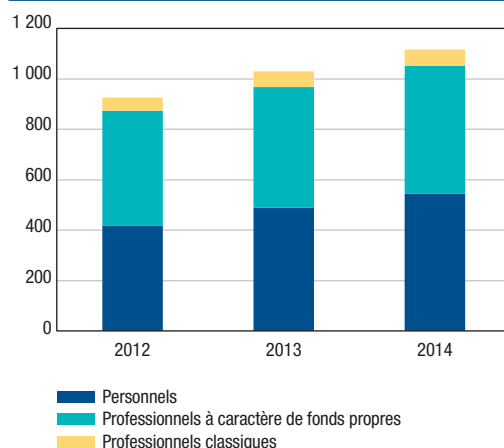
	Encours		Taux de variation	Nombre de crédits		Taux de variation
	Déc. 2013	Déc. 2014	Déc. 2013/ Déc. 2014			Déc. 2013/ Déc. 2014
<b>Microcrédits professionnels</b>	<b>969</b>	<b>1051</b>	<b>8</b>	<b>162 082</b>	<b>177 539</b>	<b>10</b>
- Classiques	488	545	12	51 490	57 526	12
- À caractère de fonds propres	480	506	5	110 592	120 013	9
<b>Microcrédits personnels</b>	<b>62</b>	<b>66</b>	<b>6</b>	<b>50 267</b>	<b>53 009</b>	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>1 030</b>	<b>1 117</b>	<b>8</b>	<b>212 349</b>	<b>230 548</b>	<b>9</b>

Source : Banque de France.

Graphique 4

## Microcrédits accompagnés par catégorie de prêt

(encours en fin d'année, en millions d'euros)



Source : Banque de France.

## Le microcrédit personnel

Le microcrédit personnel a vocation à favoriser l'accès au crédit des personnes physiques ayant des difficultés d'accès aux crédits bancaires classiques. Les montants sont limités au maximum de 5 000 euros. Le Fonds de cohésion sociale, géré par la Caisse des dépôts, apporte sa garantie, à hauteur de 50 % au maximum des encours, à des établissements bancaires accordant des microcrédits sociaux. Associés à un accompagnement du bénéficiaire, ces crédits permettent de financer des projets liés à l'emploi, à la mobilité, à un besoin de

formation ou d'apprentissage, au logement ou au financement de frais de santé.

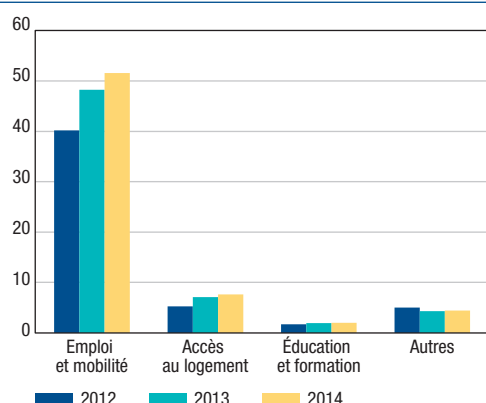
Le régime juridique du microcrédit personnel bénéficiant de la garantie apportée par l'État a été défini par la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005. Il a été repris et actualisé par l'article 23 de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

Le microcrédit personnel garanti, qui permet de financer un projet d'insertion professionnelle ou sociale, a un impact reconnu sur la situation de l'emprunteur (voir par exemple l'étude d'impact sur le microcrédit personnel garanti par le Fonds de cohésion sociale publiée en 2013 sous l'égide de la CDC<sup>8</sup>). Les crédits sont essentiellement consacrés à l'emploi et la mobilité, ce qui représente près de 80 % des encours et les trois quarts du nombre de microcrédits personnels.

Le rythme de progression des encours de microcrédits personnels a légèrement ralenti selon les estimations pour 2014 (6,5 %, après 18,0 % en 2013). Au total, l'encours des microcrédits personnels accompagnés atteint 66 millions d'euros à fin décembre 2014, pour un montant moyen stable à un peu plus de 2 000 euros ; près des trois quarts se situent dans la tranche 1 000 à 3 000 euros et environ 85 % ont une durée initiale inférieure à trente-six mois.

8 <http://www.caissedesdepots.fr/mediatheque/rapports-et-etudes/developpement-economique-et-economie-sociale-et-solidaire/microcredit.html>



**Graphique 5****Microcrédits personnels accompagnés  
par objet financé***(encours en fin d'année, en millions d'euros)**Source : Banque de France.*

Les principaux bénéficiaires des microcrédits personnels restent les salariés (44,7 % des encours) et les personnes bénéficiaires de minima sociaux ou sans emploi (53,5 %).

**Le microcrédit professionnel**

Le financement de l'activité professionnelle contribue à l'inclusion économique et sociale et peut ressortir d'une même logique que

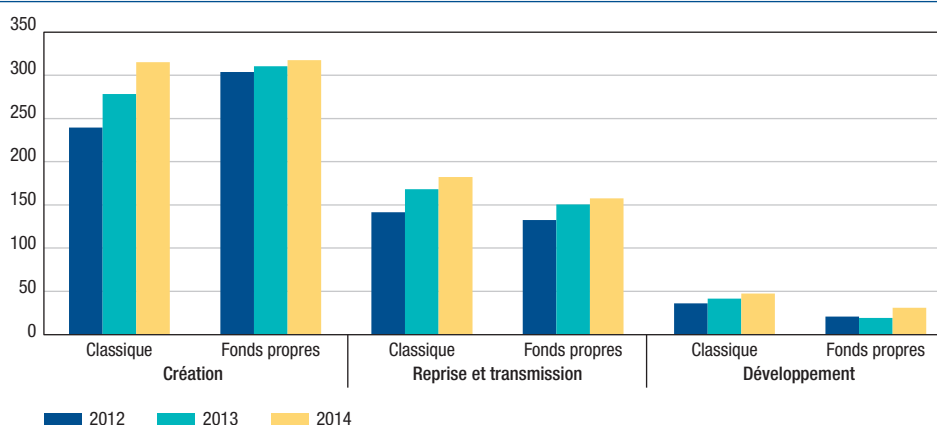
l'inclusion bancaire lorsqu'il prend des formes telles que le microcrédit professionnel.

Le microcrédit professionnel est en général défini comme l'attribution de prêts de faible montant, assortis d'un accompagnement spécifique, à des entrepreneurs qui ne peuvent accéder aux prêts bancaires classiques en vue de financer la création ou le rachat d'une petite entreprise. L'accompagnement peut être mené par l'association qui accorde le crédit ou apporte sa garantie ou un autre « opérateur d'accompagnement ».

Le microcrédit professionnel « à caractère général » est accordé à une jeune entreprise de petite taille (de moins de dix salariés, d'un chiffre d'affaires ou total de bilan inférieur à deux millions d'euros et de moins de cinq années d'existence). Le crédit, assorti du paiement d'intérêts, peut être accordé par un établissement bancaire ou une association spécialisée et doit être inférieur à 25 000 euros.

Les microcrédits professionnels « à caractère de fonds propres » sont assortis d'un financement complémentaire.

Les microcrédits professionnels sont essentiellement utilisés comme une aide à la création d'entreprise. Ainsi fin 2014 plus de

**Graphique 6****Microcrédits professionnels selon la situation dans le cycle de vie de l'entreprise***(encours en fin d'année, en millions d'euros)**Source : Banque de France.*

630 millions d'euros de financement, soit 60 % des encours, ont été utilisés dans ce cadre. Le financement de la reprise ou la transmission représentent le deuxième objet des microcrédits professionnels pour plus de 30 % des encours.

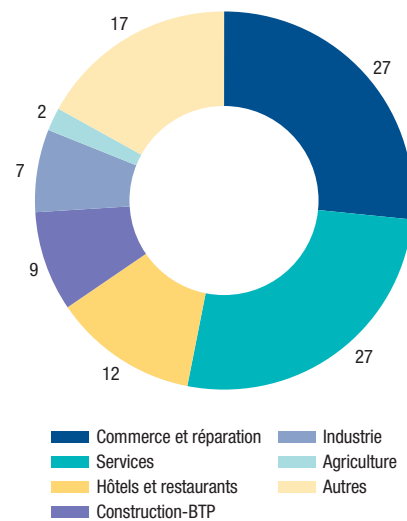
Les secteurs ayant le plus recours aux microcrédits professionnels sont les secteurs du commerce et de la réparation ou des services (cf. graphique 7), secteurs dans lesquels dominent les très petites entreprises (TPE).

Le montant des microcrédits accordés est très différent selon qu'il s'agit de microcrédit classique ou à caractère de fonds propres. Ces derniers constituent le plus souvent un apport en fonds propres couplé à un prêt d'un établissement de crédit, leur montant est majoritairement de moins de 10 000 euros ; en revanche, les microcrédits classiques finançant l'intégralité d'un projet, ils dépassent fréquemment 25 000 euros (cf. graphique 8).

**Graphique 7**

### Microcrédits professionnels selon le secteur d'activité

(répartition en %, sur base des encours en fin d'année)

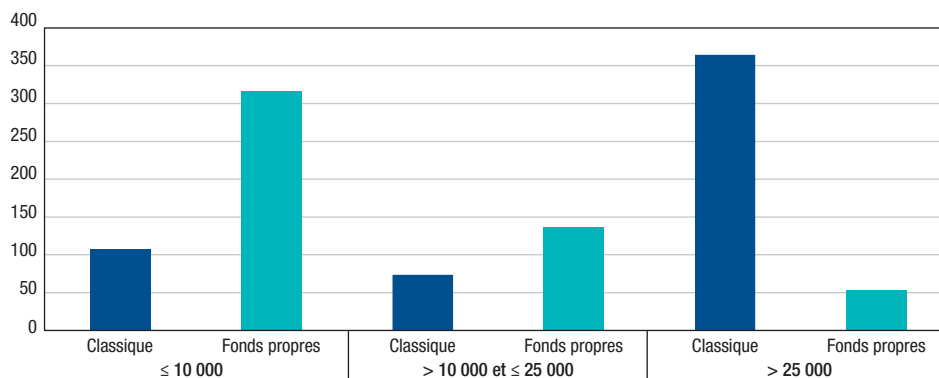


Source : Banque de France.

**Graphique 8**

### Microcrédits professionnels par tranche de montants

(encours en fin d'année, en millions d'euros)



Source : Banque de France.

# Des acteurs mobilisés en faveur de l'inclusion bancaire

## 1| L'action de la Banque de France

### 1|1 L'exercice du droit au compte

Le législateur a institué le mécanisme du « droit au compte » pour lutter contre l'exclusion bancaire. Ce dispositif, instauré par la loi bancaire du 24 janvier 1984, vise à permettre à toute personne susceptible de se voir privée d'accès aux services bancaires d'obtenir la désignation d'un établissement qui sera tenu de lui ouvrir un compte, assorti de la fourniture d'un certain nombre de services bancaires dits « de base ».

À la suite de plusieurs changements législatifs, son fondement actuel réside dans l'article L312-1 du *Code monétaire et financier* en vertu duquel « toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ». Toute personne physique de nationalité française résidant hors de France, dépourvue d'un compte de dépôt, bénéficie également du droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix.

Ce dispositif concerne tant les personnes physiques que les personnes morales (sociétés, associations...) qui se voient opposer des refus aux demandes qu'elles présentent en vue de l'ouverture de comptes bancaires. Il peut également bénéficier à des entrepreneurs confrontés à un refus d'ouverture de comptes professionnels.

La liste des « services bancaires de base » qui doivent être accordés gratuitement par l'établissement bancaire désigné au titulaire d'un compte ouvert dans ce cadre est fixée par l'article D312-5 du *Code monétaire et financier*. Ces services comprennent notamment la tenue

du compte, la possibilité d'effectuer des dépôts et retraits d'espèces, l'envoi mensuel d'un relevé de compte, l'encaissement des chèques et des virements, la possibilité d'effectuer des paiements par prélèvements, ainsi que la délivrance d'une carte de paiement à autorisation systématique et de deux chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents. En revanche, ils ne comprennent pas la délivrance de chéquiers, ni la possibilité de disposer d'un découvert.

Le banquier désigné ne peut par ailleurs clôturer le compte ouvert en application de ces dispositions qu'à l'expiration d'un délai de préavis de soixante jours. Il doit informer la Banque de France de cette clôture et la motiver.

Une procédure simplifiée, visant à faciliter la démarche du demandeur et à accélérer la mise en œuvre du droit au compte bancaire, a été mise en place en 2006 par accord entre la Banque de France et la profession bancaire, puis confirmée par le législateur en 2008. Dans ce cadre, l'établissement bancaire qui refuse l'ouverture d'un compte à une personne physique doit proposer à cette dernière d'agir en son nom et pour son compte en transmettant à la Banque de France la demande de désignation d'un établissement de crédit, ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte. Par ailleurs, dans le prolongement de cet aménagement de la procédure, l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) a adopté une charte d'accessibilité « pour renforcer l'effectivité du droit au compte ». Cette charte a été homologuée par un arrêté du ministre de l'Économie et le contrôle des engagements qui y sont consignés, comme celui de l'ensemble des règles applicables en la matière, est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution.

L'année 2013 a été marquée par la promulgation de la loi n° 2013-672 de séparation et de

régulation des activités bancaires, qui est venue renforcer le dispositif du droit au compte par l'intervention de nouveaux acteurs de proximité (services sociaux des centres communaux d'action sociale, des caisses d'allocations familiales et des conseils généraux, ainsi que certaines associations). Ces derniers peuvent transmettre, pour le compte et au nom de personnes physiques, des demandes de droit au compte à la Banque de France.

De plus, cette loi impose aux établissements bancaires de formaliser systématiquement leurs refus d'ouverture lorsqu'ils ne souhaitent pas entrer en relation commerciale avec un particulier ou une entreprise. Par ailleurs, le *Code monétaire et financier* oblige les établissements désignés dans le cadre de la procédure de droit au compte à ouvrir le compte dans un délai de trois jours dès l'entrée en possession de l'ensemble des pièces exigées.

### 1/2 Les prix du microcrédit accompagné

En 2014, comme en 2013, la Banque de France a décerné deux prix du microcrédit accompagné, l'un pour la catégorie des microcrédits personnels et l'autre pour celle des microcrédits professionnels. Les principaux organismes et associations présents sur ce domaine ont été invités à présenter des dossiers méritants et un comité de sélection, présidé par la Banque de France et réunissant des représentants de la profession bancaire ainsi que des associations distribuant du microcrédit, a retenu trois dossiers dans chacune des deux catégories. Les projets retenus se sont distingués par l'exemplarité des parcours de leurs bénéficiaires, tant au niveau de la réalisation et du succès du projet financé que de l'accompagnement mené par l'association qui a présenté les dossiers.

La promotion du microcrédit est un moyen de soutenir l'accessibilité bancaire et de réintégrer dans la vie économique des personnes fragilisées. Christian Noyer, gouverneur de la Banque de France, a déclaré que « le microcrédit accompagné, au-delà de ses aspects techniques, de ses différentes modalités, est avant tout

une façon de respecter nos compatriotes les moins favorisés, en leur permettant d'être des citoyens comme les autres dans le domaine économique et financier. C'est aussi un acte de solidarité qui honore ceux qui la développent, comme ceux qui en bénéficient. C'est enfin un moyen d'écouter les difficultés ressenties et de tenter, grâce au dialogue, d'y apporter des réponses durables. Ainsi, si les montants en cause peuvent être considérés comme faibles à l'échelle macroéconomique, l'effet individuel et l'impact économique et social sont très importants ».

Deux projets ont été distingués en 2014 pour leur réussite et leur qualité. Mohammed Rouabhi, accompagné par le Secours catholique pour un microcrédit finançant une reconversion professionnelle, a reçu le prix du microcrédit personnel d'un montant de 2 000 euros. Le prix du microcrédit professionnel, d'un montant de 5 000 euros, a été attribué à Magali Ouastin qui a bénéficié de l'accompagnement de l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) pour le financement d'activités de restauration ayant permis la création de plusieurs emplois.

### 1/3 L'information des consommateurs

La Banque de France, sur la page d'accueil de son site internet, propose aux particuliers l'accès à un ensemble d'informations portant sur quatre domaines de la protection du consommateur : l'information sur les pratiques bancaires, les fichiers d'incidents bancaires, le surendettement et le droit au compte.

Les documents relatifs à la procédure de surendettement ou au droit au compte peuvent être directement téléchargés depuis ce site internet, facilitant ainsi les démarches des particuliers.

La Banque de France propose par ailleurs depuis 2013 une application mobile, disponible gratuitement sur les principales plateformes de téléchargement, pour rendre plus accessibles les principales données en matière d'information bancaire et financière et de protection du consommateur.

## 14 Les enquêtes de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

Dans la continuité des actions menées depuis sa création, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) a poursuivi ses contrôles du respect des obligations légales et réglementaires spécifiques<sup>9</sup> au droit au compte (DAC).

Ces contrôles ont permis d'identifier des manquements, notamment :

- un délai parfois important entre la demande d'ouverture du compte et son ouverture effective ;
- la tarification de services bancaires de base. Dans certains cas, la spécificité de l'entrée en relation n'avait pas été prise en compte et le client s'était vu directement orienté vers une offre groupée de services tarifée ;
- l'absence de délivrance ou le retrait de services bancaires de base sans que l'établissement soit en mesure de justifier que cette situation résulte de la volonté du client ;
- le non-respect du dispositif légal de clôture du compte ;
- l'insuffisance des moyens et procédures mis en œuvre pour garantir la bonne application de ce dispositif. Outre les carences constatées dans la formation des personnels, les contrôles ont révélé une insuffisante prise en compte des spécificités du DAC dans le dispositif de contrôle interne des établissements contrôlés ;
- des difficultés de mise en œuvre du dispositif DAC à l'égard des personnes morales.

C'est sur la base des manquements aux obligations précitées que la Commission des sanctions de l'ACPR a prononcé, en juillet 2013 et en avril 2014, un blâme et une sanction pécuniaire de 2 millions d'euros à l'encontre de deux établissements.

Suite aux missions de l'ACPR, les établissements contrôlés ont engagé des mesures correctrices, le cas échéant assorties d'une rétrocession des frais indûment perçus.

L'ACPR restera vigilante aux modalités de mise en œuvre de ces obligations, notamment en regard des difficultés que peuvent rencontrer certains bénéficiaires du DAC lorsqu'ils demandent l'ouverture effective d'un tel compte à l'établissement désigné.

Le contrôle du respect des mesures destinées à protéger les clientèles fragiles financièrement ou celles dont le dossier de surendettement a été déclaré recevable constitue également un axe important d'attention de l'ACPR. Une vigilance particulière est accordée aux frais perçus sur ces clientèles et notamment au respect de l'interdiction de tarification de rejet de prélèvement durant la phase d'instruction de la recevabilité des dossiers de surendettement.

## 2| L'action des associations et des collectivités territoriales

De très nombreuses structures, souvent associatives, interviennent dans la lutte contre l'exclusion bancaire.

L'inclusion bancaire est une composante de l'inclusion sociale ; on y trouve des structures que l'on peut qualifier de « généralistes » (associations familiales, de lutte contre la pauvreté, d'aide aux chômeurs ou aux jeunes). En effet, toute personne dans une situation déjà précaire ou fragile est concernée par le risque d'exclusion bancaire qui peut faire basculer certaines d'entre elles dans une précarité plus grande encore. En outre, si l'exclusion bancaire n'est généralement pas le plus aigu des problèmes – par rapport, par exemple, à l'alimentation ou au logement –, elle a des conséquences sociales préoccupantes pour les personnes touchées. Ces associations complètent donc leurs actions par une

9 Cf. articles L312-1, D312-5 et D312-6 du *Code monétaire et financier*, et Charte d'accessibilité pour renforcer l'effectivité du droit au compte, homologuée par arrêté du 18 décembre 2008.

implication en faveur de l'inclusion bancaire, qui peut prendre de nombreuses formes : aide à la gestion d'un budget (et, plus généralement, éducation financière), appui dans les démarches auprès des établissements financiers, aide dans les procédures de surendettement, etc. La plupart d'entre elles proposent désormais un accompagnement pour l'obtention d'un microcrédit.

Symétriquement, les associations spécialisées dans le microcrédit s'occupent, de fait, des personnes en situation de fragilité financière. L'accompagnement d'un bénéficiaire de microcrédit personnel permet de lui donner accès à des services bancaires et a une forte composante d'éducation financière. De même, plusieurs analyses ont montré l'interaction entre microcrédit accompagné et inclusion bancaire.

On retrouve également des associations plus spécialisées dans leur objectif, par exemple dans l'aide alimentaire ou l'accompagnement des surendettés, et qui élargissent leur champ d'intervention afin d'aider plus efficacement ceux qui s'adressent à elles.

L'action de ces structures se fait naturellement en partenariat avec des organismes publics et avec les établissements financiers. De nombreux accords ont ainsi été mis en place. Seule en effet une action concertée de tous les acteurs œuvrant pour l'inclusion bancaire peut permettre d'appréhender une réalité multiforme.

Au-delà de l'accompagnement des personnes, une part non négligeable de l'action de ces associations réside dans leur rôle d'observateur et de relais auprès des pouvoirs publics et de l'opinion. L'objectif est alors de rendre visible le phénomène, de mettre en évidence les besoins en termes de politiques publiques et le manque de moyens privés et de proposer des solutions concrètes. C'est ainsi, par exemple, que le *Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles* a été rédigé par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS).

Ce rôle auprès des pouvoirs publics et de l'opinion explique pourquoi ces associations sont représentées tant à l'Observatoire de l'inclusion bancaire (Confédération de la consommation du logement et du cadre de vie, Croix-Rouge française, Secours catholique, Union fédérale des consommateurs - Que Choisir, Union nationale des associations familiales, Union nationale des centres communaux d'action sociale) que dans son conseil scientifique (Crésus, Association pour le développement de l'initiative économique, Initiative France).

### 3| L'action des établissements de crédit

#### 3|1 Les actions des banques et de la FBF

La Banque de France interroge les principaux établissements bancaires sur la politique menée au cours de l'année en matière d'accessibilité bancaire. Les questions portent tant sur les conditions d'accueil que sur la tarification.

L'implantation géographique des agences bancaires résulte principalement d'un héritage historique des banques et de leur choix de politique commerciale. Certains réseaux sont donc beaucoup plus présents que d'autres dans les zones rurales ou dans les zones urbaines sensibles, mais la décision d'implantation d'une nouvelle agence ne dépend en général pas directement d'une volonté délibérée d'accessibilité. Pour plusieurs représentants de la profession, cette notion de proximité physique devrait perdre progressivement de son importance du fait du développement d'internet.

Les établissements de crédit interrogés ont sensibilisé leurs équipes à la mise en place de l'offre spécifique pour personnes fragiles ; plusieurs banques font un travail approfondi de formation à l'accueil et au traitement des personnes en difficultés. Elles proposent des dispositifs spécifiques pour leur clientèle en difficulté, qui peuvent être internalisés ou conduits en partenariat avec des associations, et mettent en place des procédures réglementaires de plafonnement des frais.



La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, homologuée par arrêté du 5 novembre 2014, entre en vigueur douze mois après sa signature. Elle permettra de renforcer l'accès aux services bancaires et services de paiement et d'en faciliter l'usage ; elle met l'accent sur la formation des personnels.

La Fédération bancaire française (FBF) continue ses actions en faveur de l'accessibilité bancaire à travers des actions directes ou en appui et complément des nombreuses initiatives des banques pour leur clientèle.

Elle participe au groupe de travail « points conseil budget » et travaille à la mise en place de l'expérimentation en 2015.

La FBF poursuit et renforce ses actions de prévention par l'information et l'éducation budgétaire et financière des consommateurs de la banque, y compris des jeunes, notamment par son programme pédagogique gratuit « Les clés de la banque ».

Son site internet « [www.lesclesdelabanque.com](http://www.lesclesdelabanque.com) », visité par près de 4 millions d'internautes en 2014 (140 000 téléchargements), met à disposition plus de 2 000 pages d'information sur les sujets de la banque au quotidien ainsi que des outils pratiques (50 modèles de lettres, une collection de 60 mini-guides, diffusés à 500 000 exemplaires, un simulateur de budget familial...).

Des vidéos expliquent les thématiques bancaires comme par exemple la maîtrise de son endettement, le règlement des litiges, s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé (AERAS). Des animations racontent les aventures bancaires d'une famille : le changement de banque, la saisie du compte bancaire, la gestion du budget, etc.

En 2014, « Les clés de la banque » continue ses actions concertées, à travers les comités territoriaux de la FBF, avec ceux qui prennent en charge les publics fragiles.

Grâce aux partenariats durables (notamment dix-sept avec des structures d'accompagnement

social : CCAS, conseils généraux, Centre national des missions locales...), le programme « Les clés de la banque » fournit des outils et des supports aux acteurs sociaux et participe à des manifestations, des conventions, des forums.

« Les clés de la banque » œuvre notamment dans le domaine de l'éducation financière ou de l'insertion professionnelle. Il a ainsi participé aux Journées du budget dans le Bas-Rhin (une soixantaine de manifestations en octobre) avec l'association Crésus en :

- co-rédigeant le guide *Budget Grande Vitesse* diffusé à 3 000 exemplaires ;
- mobilisant des banquiers volontaires du comité des banques d'Alsace lors de certaines manifestations.

Des relations régulières, voire des partenariats, se poursuivent avec Familles rurales, l'Unaf, les missions locales (...), ainsi que pour des manifestations ou travaux communs, par exemple par la participation au comité de rédaction d'un guide édité par France Active sur les relations entre les banques et les associations.

Enfin la FBF, convaincue de la pertinence socioéconomique du microcrédit personnel et professionnel, encourage leur développement avec un double objectif : favoriser la concrétisation de projets personnels ou professionnels et accroître l'autonomie budgétaire de personnes qui, sans un accompagnement global adapté, seraient exposées à des risques d'échec. Pour cela, elle favorise le partage d'expérience entre les acteurs, elle contribue au développement de la maîtrise bancaire des emprunteurs grâce à ses actions d'éducation financière et elle assure une mise en relation avec un ou plusieurs réseaux bancaires pour tout réseau associatif qui le souhaite.

### 3|2 La mission de service public de La Banque Postale

La loi de modernisation de l'économie confie à La Banque Postale une mission d'accessibilité bancaire qui s'exerce au travers du livret A.

Ses obligations spécifiques en matière de livret A sont les suivantes :

- ouvrir un livret A à toute personne qui en fait la demande ;
- effectuer gratuitement et sans limite les opérations de dépôt et de retrait à partir de 1,5 euro (vs 10 euros pour les autres établissements bancaires) dans les bureaux de poste organisés à cet effet ;
- accepter les domiciliations de virements et de prélèvements de certaines opérations (minima sociaux, factures de gaz et d'électricité...) ;
- octroyer gratuitement et sans limite des chèques de banque ;
- effectuer gratuitement des virements sur le compte à vue du titulaire du livret A, quel que soit l'établissement détenteur du compte à vue ;
- mettre à disposition une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de La Banque Postale.

Elles confèrent ainsi aux livrets A ouverts à La Banque Postale des caractéristiques particulières génératrices de surcoûts. Ainsi, à fin 2014, sur près de 17,7 millions de livrets A (détenus par les personnes physiques), plus de 53 % ont un encours inférieur à 150 euros et représentent 0,34 % des encours et plus de 47 % des opérations (retraits/versements) effectuées sur les livrets A.

Au titre de ces obligations spécifiques en matière de distribution et de fonctionnement du livret A, La Banque Postale perçoit une compensation sous la forme d'une rémunération dont le montant est de 246 millions d'euros en 2014. Le dispositif de compensation a été validé par la Commission européenne par décision du 23 janvier 2013.

Dans le cadre du contrat d'entreprise 2013-2017 où figure la mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale s'engage également à mettre en œuvre des actions d'information et de sensibilisation des personnes en situation de fragilité financière en leur proposant les

produits et services les plus adaptés, notamment en termes d'accès à des moyens de paiement modernes et peu coûteux.

Elle s'est également engagée, dans le cadre de ce contrat, à poursuivre des actions en matière de prévention et de lutte contre le surendettement et de promotion du microcrédit.

En matière de microcrédit personnel, près de 2 100 microcrédits personnels ont été décaissés en 2014 (+ 40 % par rapport à 2013). Cette croissance de l'activité s'explique notamment par une promotion renforcée de La Banque Postale. En effet, les clients de la banque s'étant vu refuser l'octroi d'un crédit à la consommation, du fait de leur faible solvabilité, sont orientés depuis février 2014 vers les distributeurs associatifs du microcrédit personnel accompagné.

Enfin, dans le but d'apporter une réponse globale et adaptée à tous ses clients, d'accompagner ceux qui sont en situation de fragilité et pour participer à l'amélioration de la prévention, La Banque Postale a généralisé en 2014 l'accès à sa plateforme d'accompagnement bancaire (L'Appui) destinée à offrir aux clients qui le souhaitent, et en situation de fragilité financière, un accompagnement budgétaire et bancaire, une mise en relation avec des partenaires, associations ou services sociaux, et l'accès à des offres solidaires.

#### 4| L'action du CCSF

Le Conseil consultatif du secteur financier (CCSF) s'est penché en 2014 à plusieurs reprises sur les mesures d'application de la loi de séparation et de régulation des activités financières soumises à consultation publique, et dont certaines demandaient explicitement son avis.

En début d'année, le CCSF a rendu son avis sur le dispositif envisagé afin de préciser le cadre, prévu à l'article 52 de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, pour les mesures spécifiques prévues en faveur des personnes en situation de fragilité, et à l'article 56 pour les mesures



concernant l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, créé de la même loi et également soumis à une consultation publique par le Haut comité de place.

Tout d'abord, le CCSF a souligné le grand intérêt de la création de cet Observatoire, qui permettra notamment de définir des indicateurs d'inclusion bancaire, de façon concertée entre les parties prenantes. Le CCSF s'est aussi félicité du dispositif équilibré proposé pour limiter les frais en cas d'incident et pour proposer une offre spécifique aux personnes visées par le nouveau dispositif, en s'appuyant sur les gammes de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) définies dans son cadre dès 2010.

Le CCSF a rendu un deuxième avis sur le dispositif prévu à l'article 55 de la loi de séparation bancaire qui impose à l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) d'adopter une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, en vue de son homologation par arrêté ministériel après avis du CCSF et du CCLRF (Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière).

Ce texte examiné en fin d'année vise à renforcer les nombreuses dispositions qui existent déjà en la matière. Le fort taux de bancarisation constaté en France constitue la preuve de leur efficacité. La nouvelle charte sur laquelle le CCSF a rendu son avis repose sur trois piliers :

- renforcer l'accès aux services bancaires et aux services de paiement et en faciliter l'usage en prévoyant un entretien annuel systématique avec les clients bénéficiaires des « services bancaires de base » et en offrant des services de prévention des incidents (alertes sur situation du compte, carte à autorisation systématique, etc.) ;
- prévenir le surendettement en détectant les clients en situations à risque et en les accompagnant ;
- former les personnels car sa bonne application repose sur les conseillers clientèle et les différents personnels en contact avec la clientèle, y compris les mandataires.

Enfin, le CCSF a pris connaissance en 2014 des travaux en cours en matière de surendettement menés à la Banque de France et a en particulier salué les enquêtes typologiques sur le surendettement



*La création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est une des mesures importantes du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Elle est issue de la mobilisation de nombreux acteurs, parlementaires, monde associatif, administrations, mais également établissements de crédit, et constitue à ce titre l'aboutissement d'un long processus de consultations et d'échanges.*

*Ce premier rapport marque le début des travaux de l'Observatoire et, centré sur l'année 2014, dresse un panorama des éléments statistiques existants et des actions entreprises dans la lutte contre l'exclusion bancaire. Il permet de confirmer la multiplicité des initiatives et la diversité des formes que peut prendre la volonté d'agir.*

*Pour autant, il ne s'agit que d'une première étape et les rapports suivants permettront de mettre en valeur les progrès réalisés en matière d'inclusion bancaire. L'Observatoire, pour contribuer efficacement à la réduction de la précarité financière, doit aider à l'identification de réponses pertinentes aux difficultés que rencontre une partie de la population dans l'accès aux services bancaires.*



## SOMMAIRE

1 – Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (extrait)	A1
2 – Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire	A3
3 – Arrêté du 1 <sup>er</sup> août 2014 portant nomination à l'Observatoire de l'inclusion bancaire	A7
4 – Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement	A9
5 – Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	A15
6 – Composition du Conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	A17



## Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (extrait)

### Titre X : Protection des consommateurs et égalité entre les femmes et les hommes

#### Chapitre 1<sup>er</sup> : Mesures de protection des particuliers et de soutien à l'inclusion bancaire

##### Article 55

Après la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre 1<sup>er</sup> du livre III du *Code monétaire et financier*, est insérée une sous-section 1 bis ainsi rédigée :

« Sous-section 1 bis

« Inclusion bancaire et prévention du surendettement

« Art. L312-1-1 A. - L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'Économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L612-31.

« Cette charte a pour objet de renforcer l'accès aux services bancaires et de faciliter l'usage de ces services, en particulier en ce qui concerne les moyens de paiement, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elle a également pour objet de mieux prévenir le surendettement de ces personnes.

« Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

« Cette charte définit également les conditions dans lesquelles chaque établissement de crédit se dote d'un dispositif de détection précoce des situations de fragilité financière de ses clients et apporte à ces situations des réponses adaptées, en concertation avec le client concerné ».

**Article 56**

I. – La sous-section 1 bis de la section 1 du chapitre II du titre 1<sup>er</sup> du livre III du même code, telle qu'elle résulte de l'article 55, est complétée par un article L312-1-1 B ainsi rédigé : « Art. L312-1-1 B. Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

« Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions ».

« Un décret en Conseil d'État précise l'organisation et le fonctionnement de l'Observatoire ».

« L'Observatoire de l'inclusion bancaire publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions. Ce rapport comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit ».

II. – À la fin du premier alinéa de l'article L227-9 du même code, les mots : « , sur le financement du logement social et sur le développement de l'accessibilité bancaire » sont remplacés par les mots : « et sur le financement du logement social ».



## Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

NOR : FCPT1321739D

**Notice explicative :** l'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 prévoit la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire auprès de la Banque de France. Cet Observatoire est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires et à leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire. Il est également chargé de définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire. Il publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions. Ce rapport annuel comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution pour l'ensemble des établissements de crédit, une appréciation générale des pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire ainsi que les éventuelles préconisations de l'Observatoire pour améliorer l'inclusion bancaire en général. Ce rapport annuel peut également comporter des exemples de bonnes et mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit. Le présent décret précise la composition de l'Observatoire et les règles s'appliquant à ses dix-huit membres ainsi que ses modalités de fonctionnement (réunions, règlement intérieur). Il prévoit la mise en place d'un conseil scientifique consultatif dont il détermine le rôle et la composition. Il précise les données collectées par l'Observatoire. Il prévoit que le rapport annuel de l'Observatoire est publié sur le site internet de la Banque de France.

**Références :** le présent décret est pris pour l'application de l'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. Le *Code monétaire et financier*, modifié par le présent décret peut être consulté, dans sa rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

*Le Premier ministre,*

*Sur le rapport du ministre des Finances et des Comptes publics,*

*Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L312-1-1 B, L612-1 et L631-1 ;*

*Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 19 mars 2014 ;*

*Le Conseil d'État (section des finances) entendu,*

*Décrète :*

### Article 1

La section 1 du chapitre II du titre 1<sup>er</sup> du livre III du *Code monétaire et financier* (partie réglementaire) est complétée par une sous-section 4 ainsi rédigée :

« Sous-section 4

« Observatoire de l'inclusion bancaire

« Art. R312-9 – L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

« 1° Six membres de droit :

« a) Le gouverneur de la Banque de France ou son représentant, président de l'Observatoire ;

« b) Le directeur général du Trésor ou son représentant ;

« c) Le directeur général de la Cohésion sociale ou son représentant ;

« d) Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations ou son représentant ;

« e) Le président du Comité consultatif du secteur financier prévu à l'article L614-1 ou son représentant ;

« f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L143-1 du *Code de l'action sociale et des familles* ou son représentant ;

« 2° Six représentants des établissements de crédit, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie ;

« 3° Six représentants des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie.

« Art. R312-10 – Les membres de l'Observatoire mentionnés aux 2° et 3° de l'article R312-9 sont nommés pour une durée de trois ans renouvelable.

« En cas de vacance d'un siège en cours de mandat du fait de la démission de son titulaire, de son empêchement définitif ou de la perte de la qualité ayant justifié sa désignation, un autre membre est nommé dans les mêmes conditions que celui qu'il remplace pour la durée restant à courir de son mandat.

« Les membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire exercent leurs fonctions à titre gratuit, sans préjudice du remboursement des frais exposés à cet effet.

« Les membres de l'Observatoire ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.

« Art. R312-11 – L'Observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président, à l'initiative de celui-ci ou à la demande du ministre chargé de l'Économie ou du ministre chargé des Affaires sociales.

« L'Observatoire peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.

« En cas de partage égal des voix lors d'un scrutin, celle du président est prépondérante.

« Le secrétariat de l'Observatoire est assuré par la Banque de France.

« L'Observatoire établit son règlement intérieur.

« Art. R312-12. – Un conseil scientifique est placé auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Ce conseil est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France.

« Les membres du conseil scientifique sont désignés par le président de l'Observatoire sur proposition du directeur général de l'Institut national de la statistique et des études économiques, du directeur de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales et du président de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, à raison de trois membres chacun. Il comprend également des experts choisis par le président sur une liste établie par les membres de l'Observatoire.

« Les dispositions des deux derniers alinéas de l'article R312-10 leur sont applicables.

« Le conseil scientifique est consulté notamment sur la nature des informations collectées en application de l'article L312-1-1 B, sur la définition et la production des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire et sur les critères et conditions d'évaluation des pratiques des établissements de crédit en la matière, prévus ou mentionnés dans ce même article.

« Il se réunit sur invitation du président de l'Observatoire de l'inclusion bancaire ou de son président.

« Art. R312-13 – Les informations quantitatives et qualitatives transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire en application de l'article L312-1-1 B portent notamment sur l'accès aux comptes de dépôt, aux moyens de paiement, au crédit, à l'épargne ainsi que sur la mise en œuvre de la charte d'accessibilité bancaire et de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement mentionnées respectivement aux articles L312-1 et L312-1-1 A.

« La liste, le contenu et les modalités de transmission de ces informations, notamment leur périodicité, sont fixés sur proposition de l'Observatoire par un arrêté du ministre chargé de l'Économie. Ces informations portent en particulier sur l'inclusion bancaire des personnes en situation de fragilité financière.

« L'Observatoire peut également solliciter des informations d'autres personnes ou organismes compétents en matière d'inclusion bancaire et de lutte contre l'exclusion.

« La Banque de France procède pour le compte de l'Observatoire à la collecte et au traitement statistique des informations transmises à ce dernier.

« Art. R312-14 – Les indicateurs d'inclusion bancaire définis par l'Observatoire sont renseignés par les établissements de crédit chacun pour ce qui le concerne, au titre des informations transmises à l'Observatoire, mentionnées à l'article R312-13.

« Art. R312-15 – L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution contrôle, en application de l'article L631-1, le respect par les établissements de crédit des dispositions de la présente sous-section.

« Art. R312-16 – Le président de l'Observatoire de l'inclusion bancaire communique à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution tout renseignement utile à l'accomplissement des missions de cette dernière. Il informe les membres de l'Observatoire de ces communications.

« Art. R312-17 – Le rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L312-1-1 B est publié sur le site de la Banque de France. »

**Article 2**

À la section 2 du chapitre II du titre 1<sup>er</sup> du livre III du même code, l'article R312-7 devient l'article R312-18.

**Article 3**

Aux articles D743-2, D753-2 et D763-2 du même code, la référence : « R312-7 » est remplacée par la référence : « R312-18 ».

**Article 4**

À l'article D312-8 du même code, la référence : « R312-7 » est remplacée par la référence : « D312-7 ».

**Article 5**

Le ministre des Finances et des Comptes publics et la ministre des Affaires sociales et de la Santé sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 30 juin 2014.

Par le Premier ministre :

Manuel VALLS

Le ministre des Finances et des Comptes publics,  
Michel SAPIN

La ministre des Affaires sociales et de la Santé,  
Marisol TOURAINE

## Arrêté du 1<sup>er</sup> août 2014 portant nomination à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

NOR : FCPT1414876A

*Par arrêté du ministre des Finances et des Comptes publics en date du 1<sup>er</sup> août 2014, sont nommés membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire :*

1° En qualité de représentants des établissements de crédit, sur proposition du président de la Fédération bancaire française :

Mme Mouna AOUN ;  
M. Daniel BAAL ;  
Mme Rosemarie BLAVET ;  
M. Édouard DELMON ;  
Mme Raphaële LEROY ;  
M. Claude MESSAOUDANI ;

2° En qualité de représentants des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, des associations de consommateurs et des associations de défense des intérêts des familles :

Sur proposition de la présidente de la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie : Mme Marie-Jeanne EYMERY ;  
Sur proposition du président de la Croix-Rouge française : Mme Carole CRETIN ;  
Sur proposition du président du Secours catholique : M. Alain BERNARD ;  
Sur proposition du président de l'UFC-Que Choisir : Mme Nicole PEREZ ;  
Sur proposition du président de l'Union nationale des associations familiales : Mme Marie-Andrée BLANC ;  
Sur proposition du président de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale : M. Christophe PITEUX.



## Arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

NOR : FCPT1419752A

*Le ministre des Finances et des Comptes publics,*

*Vu le Code monétaire et financier, notamment son article L312-1-1 A ;*

*Vu la norme professionnelle adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement ;*

*Vu l'avis du comité consultatif du secteur financier du 30 septembre 2014 ;*

*Vu l'avis du comité consultatif de la législation et de la réglementation financières du 8 octobre 2014,*

*Arrête :*

### Article 1

La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L312-1-1 A du *Code monétaire et financier*, et figurant en annexe au présent arrêté, est homologuée. Elle est applicable à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement. Elle entre en vigueur douze mois après la publication du présent arrêté.

### Article 2

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 5 novembre 2014.

Michel SAPIN

## ANNEXE

CHARTRE D'INCLUSION BANCAIRE  
ET DE PRÉVENTION DU SURENDETTEMENT**Préambule**

Favoriser l'inclusion bancaire et prévenir le surendettement sont des objectifs partagés par les pouvoirs publics, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Les établissements de crédit et sociétés de financement ont mis en place ces dernières années de nombreux dispositifs en la matière : offre de produits et services spécialement conçus pour des catégories de clients faisant face à des difficultés dans la gestion de leur budget ou en situation de fragilité financière ; création de services dédiés d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière ; partenariats avec des acteurs sociaux en vue de faciliter l'usage approprié des produits et services bancaires, notamment le microcrédit.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit plusieurs mesures de protection des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et de soutien à l'inclusion bancaire. Ces mesures concernent notamment les frais bancaires, avec en particulier le plafonnement des commissions d'intervention et l'information par la banque des frais liés à des irrégularités ou des incidents préalablement à leur débit. En outre, les établissements de crédit sont dans l'obligation de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, telle que définie à l'article R312-4-3 du *Code monétaire et financier*, une offre spécifique de services et moyens de paiement. La loi prévoit également la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ainsi que des aménagements aux procédures de droit au compte et de traitement des situations de surendettement. Son article 55 prévoit enfin l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFECEI) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, mettant ainsi en œuvre une des mesures du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013.

Les établissements de crédit, les établissements de paiement et établissements de monnaie électronique lorsqu'ils offrent un service de gestion du compte de paiement assorti de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte de paiement...) – ci-après « les établissements de paiement » – et les sociétés de financement s'engagent dans cette charte :

- à mettre en place des mesures permettant de renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires et d'en faciliter l'usage ;
- à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de mieux prévenir le surendettement.

En application de l'article L312-1-1-A du *Code monétaire et financier*, l'AFECEI a adopté la présente Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.



## I. Renforcer l'accès aux services bancaires et services de paiement et en faciliter l'usage

1. Les établissements de crédit proposent à leurs clients bénéficiaires des « services bancaires de base » définis aux articles D312-5 et D312-6 du *Code monétaire et financier* un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée. Si le client souhaite bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les « services bancaires de base », sa renonciation expresse au bénéfice de ces services gratuits est recueillie.
2. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique s'engagent à mettre à disposition de leurs clients dans leur offre commerciale des services facilitant la bonne gestion du compte et limitant les risques d'incidents. Ces services sont présentés aux consommateurs en fonction de leur situation (ex. : carte de paiement à autorisation systématique, service d'alerte sur le solde du compte).
3. Les établissements de crédit présentent l'offre spécifique prévue par l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier* et ses avantages aux publics auxquels elle est destinée ; les procédures internes mises à disposition des conseillers clientèles comportent les éléments nécessaires à la mise en oeuvre de ce dispositif d'information.
4. Plus largement, afin de mieux faire connaître cette offre spécifique, les établissements de crédit la présentent dans leur plaquette tarifaire dans la rubrique « Offres groupées de services » et l'identifient dans le sommaire.
5. Si une autorisation de découvert est accordée à l'ouverture du compte, les établissements de crédit s'engagent à ce que son montant soit fixé à un niveau raisonnable, eu égard notamment au montant des ressources portées au crédit du compte. Les établissements de crédit s'engagent à proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, soit parce qu'ils ont été identifiés comme tels par les mécanismes de détection mis en place, soit lorsque le conseiller en charge d'un client estime que son usage de l'autorisation de découvert n'est plus appropriée, un entretien, téléphonique ou en agence, en vue d'adapter, le cas échéant, les moyens de paiement et le montant de l'autorisation de découvert associés au compte.
6. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique, *via* leur fédération professionnelle, mettent à disposition du grand public, des associations et autres parties prenantes des outils pédagogiques et d'information sur les services proposés, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement pour en favoriser le bon usage.

## II. Prévenir le surendettement

La prévention du surendettement au sein des établissements de crédit, des établissements de paiement, des établissements de monnaie électronique et des sociétés de financement, tout en respectant les particularités de chaque réseau, s'articule autour de deux piliers : la détection puis l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

*La détection*

7. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement mettent en place un ou des mécanisme(s) de détection précoce de leurs clients en situation de fragilité financière combinant des dispositifs d'alertes internes et la connaissance du client. À ce titre, et dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et Libertés », ils se dotent d'un dispositif spécifique permettant d'identifier les difficultés financières de leurs clients au regard de l'utilisation des produits et services souscrits auprès d'eux par leurs clients sur la base de critères qui leur sont propres, tenant compte notamment des profils de leurs clientèles et de leur comportement financier.

*L'accompagnement*

8. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à proposer à leurs clients qu'ils ont détectés comme étant en situation de fragilité financière des réponses internes adaptées, et notamment à :

- proposer par tout moyen approprié au client concerné un entretien afin de faire avec lui un point sur ses difficultés financières ;
- proposer, dans la mesure du possible, des solutions de paiement, de gestion du compte ou du crédit adaptées à sa situation en vue de traiter ses difficultés ou de prévenir leur aggravation ;
- le cas échéant, donner une information au client sur un acteur tiers pouvant l'aider, voire, avec son accord, effectuer une mise en relation avec cet acteur tiers.

Dans cette perspective, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'organisent en interne ou nouent, le cas échéant, des partenariats avec des acteurs tiers, notamment associatifs, afin de faciliter l'orientation du client, en accord avec ce dernier, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement de crédit, l'établissement de paiement, l'établissement de monnaie électronique ou la société de financement concerné.

**III. Formation des personnels et suivi des mesures mises en place***La formation des personnels*

9. Les conseillers clientèle des établissements de crédit teneurs de comptes reçoivent une formation adaptée sur l'offre spécifique pour les clients en situation de fragilité financière prévue à l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier*, sur la clientèle à laquelle elle est destinée ainsi que sur le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base.

10. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à ce que les personnes agissant pour leur compte (qu'il s'agisse de leurs personnels, de leurs agents ou de leurs mandataires concernés) en contact avec la clientèle reçoivent une formation sur les dispositifs spécifiques dédiés aux clients en situation de fragilité mis en place au sein de leur entreprise.

### *Suivre les mesures mises en place*

11. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement s'engagent à inclure dans le rapport sur le contrôle interne transmis chaque année à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution une partie « Mesures mises en oeuvre en faveur des clients en situation de fragilité » informant sur leurs procédures de détection et d'accompagnement de ces clients.

12. Afin de s'assurer de l'effectivité de ces mesures, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement adressent chaque année à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L312-1-1 B du *Code monétaire et financier* un document synthétique des principales mesures mises en oeuvre en faveur des personnes en situation de fragilité.

## **IV. Champ d'application des mesures**

Les mesures contenues dans la présente charte s'appliquent à l'ensemble des établissements de crédit, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique et sociétés de financement, à l'exception des mesures n<sup>os</sup> 1, 3, 4, 5 et 9, qui ne s'appliquent qu'aux établissements de crédit teneurs de comptes de dépôts, et des mesures 2 et 6, qui ne s'appliquent qu'à ces établissements et aux établissements de paiement et aux établissements de monnaie électronique.

## **V. Entrée en vigueur**

Les mesures prévues par la présente charte entrent en vigueur au plus tard douze mois après la publication de l'arrêté d'homologation pris par le ministre chargé de l'Économie.



## Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

- Membres de droit :
  - le gouverneur de la Banque de France, Christian NOYER, président de l'Observatoire
  - le directeur général du Trésor, Bruno BÉZARD
  - la directrice générale de la Cohésion sociale, Sabine FOURCADE
  - le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, Pierre-René LEMAS
  - le président du Comité consultatif du secteur financier, Emmanuel CONSTANS
  - le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Étienne PINTE
- Personnalités nommées par arrêté du ministre chargé de l'Économie
  - En qualité de représentants des établissements de crédit, sur proposition du président de la Fédération bancaire française
    - Mouna AOUN, La Banque Postale
    - Daniel BAAL, Crédit Mutuel Île-de-France
    - Rosemarie BLAVET, Société Générale
    - Édouard DELMON, BPCE
    - Raphaële LEROY, BNP Paribas
    - Claude MESSAOUDANI, Crédit Agricole
  - En qualité de représentants des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, des associations de consommateurs et des associations de défense des intérêts des familles :
    - Marie-Jeanne EYMERY, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie
    - Carole CRETIN, Croix-Rouge française
    - Alain BERNARD, Secours catholique
    - Nicole PEREZ, Union fédérale des consommateurs - Que Choisir
    - Marie-Andrée BLANC, Union nationale des associations familiales
    - Christophe PITEUX, Union nationale des centres communaux d'action sociale



## Composition du Conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Bertrand COUILLAUD, Banque de France, président du Conseil scientifique

- Sur proposition du directeur général de l'Insee
  - Jérôme ACCARDO
  - Malik KOUBI
  - Laurence RIOUX
- Sur proposition du directeur de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales (Drees)
  - Julie LABARTHE
  - Magda TOMASINI
  - Valérie ULRICH
- Sur proposition du président de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)
  - Jeanne LAZARUS
  - Nicolas REBIÈRE
  - Fabien TOCQUÉ
- Personnalités nommées par décision du président de l'Observatoire
  - Jean BOISSINOT, direction générale du Trésor
  - Pierre BOCQUET, Fédération bancaire française
  - Julien DEMUYNCK, Banque de France
  - Paul LORIDANT, médiateur de la FBF
  - Jean-Marc MAURY, remplacé par Marylène VIALA-CLAUDE, Caisse des Dépôts et consignations
  - Maxime MAURY, Banque de France
  - Françoise PALLE-GUILLABERT, Association française des sociétés financières
  - Maxime PEKKIP, Crésus
  - Thierry RACAUD, Association pour le développement de l'initiative économique
  - Béatrice RAOULT-TEXIER, Banque de France
  - Pascal RICHER, Institut d'émission d'outre-mer
  - Bernadette SOZET, Initiative France





Le *Rapport de l'inclusion bancaire* est en libre téléchargement sur le site internet de la Banque de France ([www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)).

#### **Observatoire de l'inclusion bancaire**

Président Christian Noyer

Secrétariat Bertrand Couillault  
Béatrice Raoult-Textier

#### **Éditeur**

Banque de France  
39, rue Croix-des-Petits-Champs  
75001 Paris

#### **Directeur de la publication**

Jacques Fournier

#### **Secrétaire de rédaction**

Didier Névonnic

#### **Opérateurs PAO**

Angélique Brunelle, Alexandrine Dimouchy

#### **Impression**

Banque de France – SG - DISG

#### **Dépôt légal**

Juillet 2015

#### **Internet**

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

