

# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2024





# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

## RAPPORT ANNUEL 2024



# AVANT-PROPOS

## DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) a pour mission d'assurer à l'ensemble des citoyens un accès aux services bancaires indispensables, contribution importante à la cohésion sociale dans notre pays. Il veille tout particulièrement à ce que les plus fragiles financièrement soient identifiés et informés des dispositifs d'inclusion financière, et s'assure également qu'ils soient accompagnés et protégés en cas de besoin.

Nous avons célébré il y a quelques semaines à la Banque de France le dixième anniversaire de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Ce fut l'occasion de rappeler qu'il est né d'une conviction forte – à rebours peut-être de la vue commune – que la finance et les banques peuvent constituer un levier d'inclusion sociale. C'est aussi la réussite d'une démarche partenariale associant les autorités publiques, les banques et les associations, qui n'ont cessé d'échanger pour aboutir à des engagements ainsi qu'à des avancées concrètes dont nous pouvons collectivement être fiers et nous féliciter.

En une décennie d'actions de l'Observatoire, plusieurs éléments de satisfaction sont à souligner, fruits du travail collectif de ses membres :

- Notre procédure de traitement des situations de surendettement est l'une des plus abouties d'Europe, et les niveaux actuels de dépôts, malgré la hausse observée en 2023 et 2024, restent très en deçà de celui d'il y a dix ans (– 42 % par rapport à 2014) ;
- Le nombre de désignations dans le cadre de la procédure de droit au compte diminue régulièrement (– 57 % par rapport au pic de 2015), ce qui atteste d'un meilleur accès au compte bancaire ;
- Le microcrédit est un outil efficace d'inclusion financière, dont les encours ont dépassé les 2,1 milliards d'euros fin 2024 ;

- 4,6 millions de personnes étaient identifiées comme fragiles financièrement en décembre 2024 (+ 97,6 % par rapport à 2015). Davantage d'entre elles souscrivent l'offre clientèle fragile (OCF), qui protège les clients fragiles qui acceptent d'y souscrire. Elles étaient plus de 1,1 million fin 2024, soit + 362 % par rapport à 2015 ;
- Les frais bancaires des clients fragiles financièrement ont baissé de façon significative, conséquence des engagements pris dans le cadre de l'OIB : – 34 % entre 2018 et 2024 pour l'ensemble des frais bancaires liés au compte (de 304 euros à 201 euros par an) et – 28 % entre 2019 et 2024 pour les frais d'incidents bancaires (de 151 euros à 108 euros par an). Cette baisse se poursuit, également pour les bénéficiaires de l'OCF ;
- Les actions et les initiatives collectives, mises en œuvre par les associations et les structures sociales, membres de l'OIB et des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), les banques et les pouvoirs publics, se développent au profit de la prévention de l'exclusion financière.

Aussi satisfaisants que soient ces résultats, il n'est pas question de s'assoupir, et nous devons désormais pérenniser les acquis considérables issus du travail partenarial des membres de l'Observatoire et des CDIF.

C'est ainsi qu'en 2024, année marquée positivement par la victoire contre l'inflation, les membres de l'Observatoire et des CDIF sont restés très mobilisés pour assurer une veille active sur la conjoncture économique et sociale, de même que sur l'évolution des difficultés financières des ménages afin de prévenir au mieux le risque de surendettement.

Nous devons suivre quatre points de vigilance :

- Sur le surendettement, les dépôts de dossiers marquent un regain depuis la fin de l'année 2023. Néanmoins, leur nombre en 2024 demeure sensiblement inférieur à celui de la période prépandémique (– 5,8 % par rapport à 2019) et très en deçà du niveau d'il y a dix ans (– 42 % par rapport à 2014). De même, le nombre total de personnes surendettées, et inscrites à ce titre au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), est en constante diminution depuis dix ans (– 44 %, à 480 000 personnes), avec des flux sortants très supérieurs aux flux entrants ;
- La diffusion croissante de nouveaux produits, comme les minicrédits ou les paiements fractionnés, fait peser des risques accrus sur les publics fragiles. Il sera essentiel de renforcer leur encadrement dans les mois à venir, notamment avec la transposition en cours de la récente directive sur le crédit à la consommation. À ce titre, l'Observatoire recommande fortement la consultation systématique du FICP par tous les acteurs avant l'octroi d'un crédit ;
- Sur le droit au compte, la dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les banques doit aboutir rapidement. Les acteurs bancaires doivent maintenant faire leur part en adhérant à ce projet d'ici à la fin 2025 ;

- L'écosystème du microcrédit évolue, mais des alertes apparaissent sur le financement de son accompagnement. Pour l'Observatoire, cet accompagnement est la caractéristique essentielle et la clé de la réussite du dispositif français de microcrédit : il doit pouvoir être maintenu pour assurer la pérennité de ce dispositif d'inclusion financière très efficace.

Je remercie une fois encore les membres de l'Observatoire ainsi que des conseils départementaux de l'inclusion financière pour leurs actions et leur détermination en faveur de l'inclusion financière.

Je salue aussi le travail des femmes et des hommes de la Banque de France, présents sur tout le territoire au travers de notre réseau de 105 implantations. Ils sont engagés au quotidien dans la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière et l'information au profit des particuliers, notamment les plus fragiles.

**FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU**

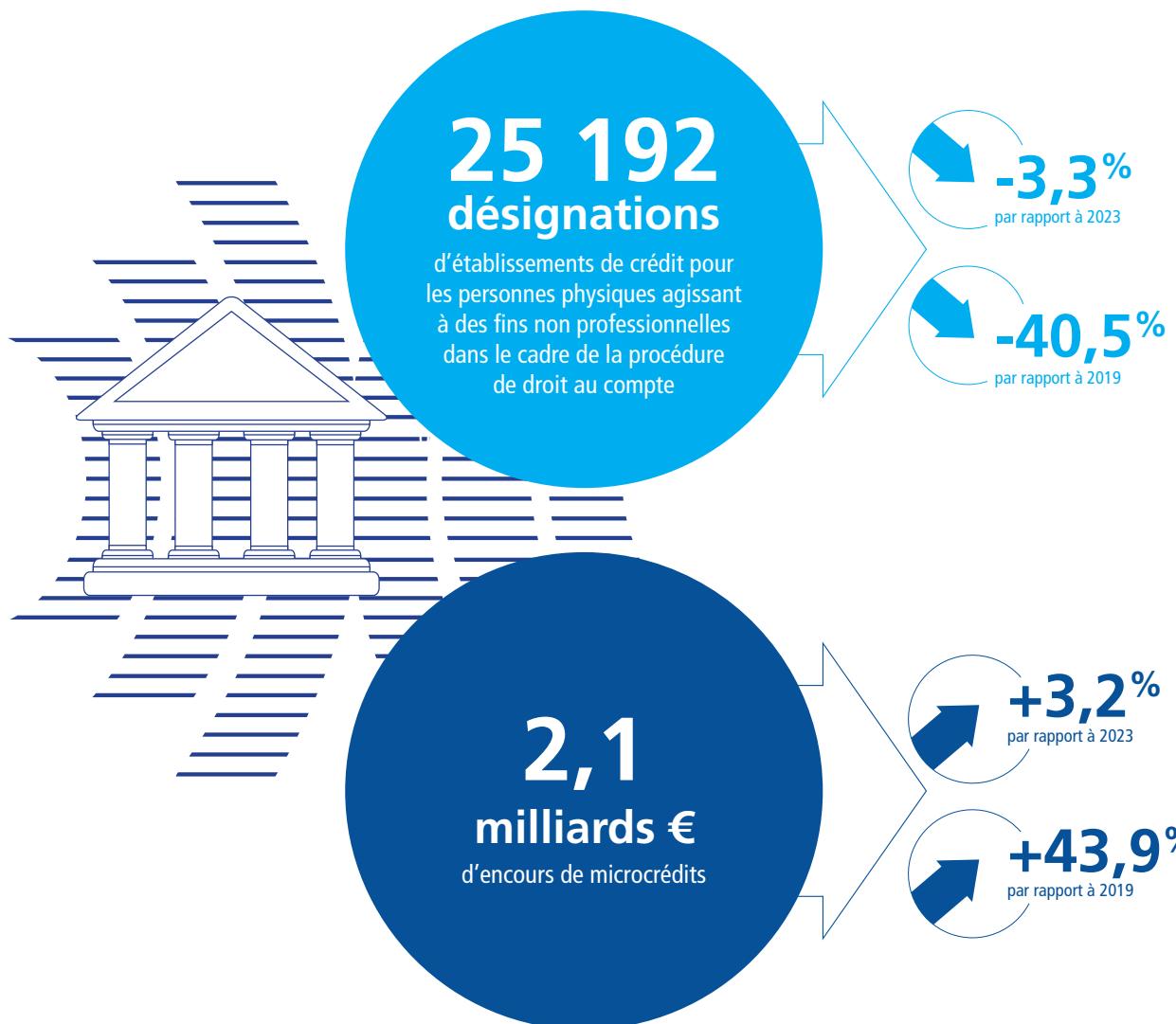
PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE  
GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

# REPÈRES 2024 DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

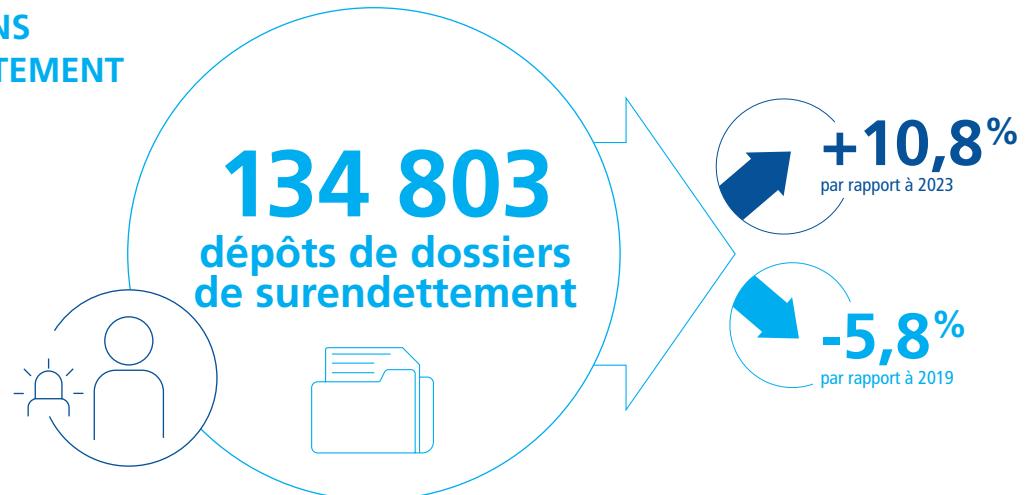
## NOS MISSIONS

- S'assurer de l'accès de chacun à un compte et à des services bancaires indispensables
- Prévenir le surendettement
- Veiller à ce que chacun, et notamment les plus fragiles, ait accès à une information, une protection et un accompagnement sur les dispositifs d'inclusion financière dont il pourrait avoir besoin

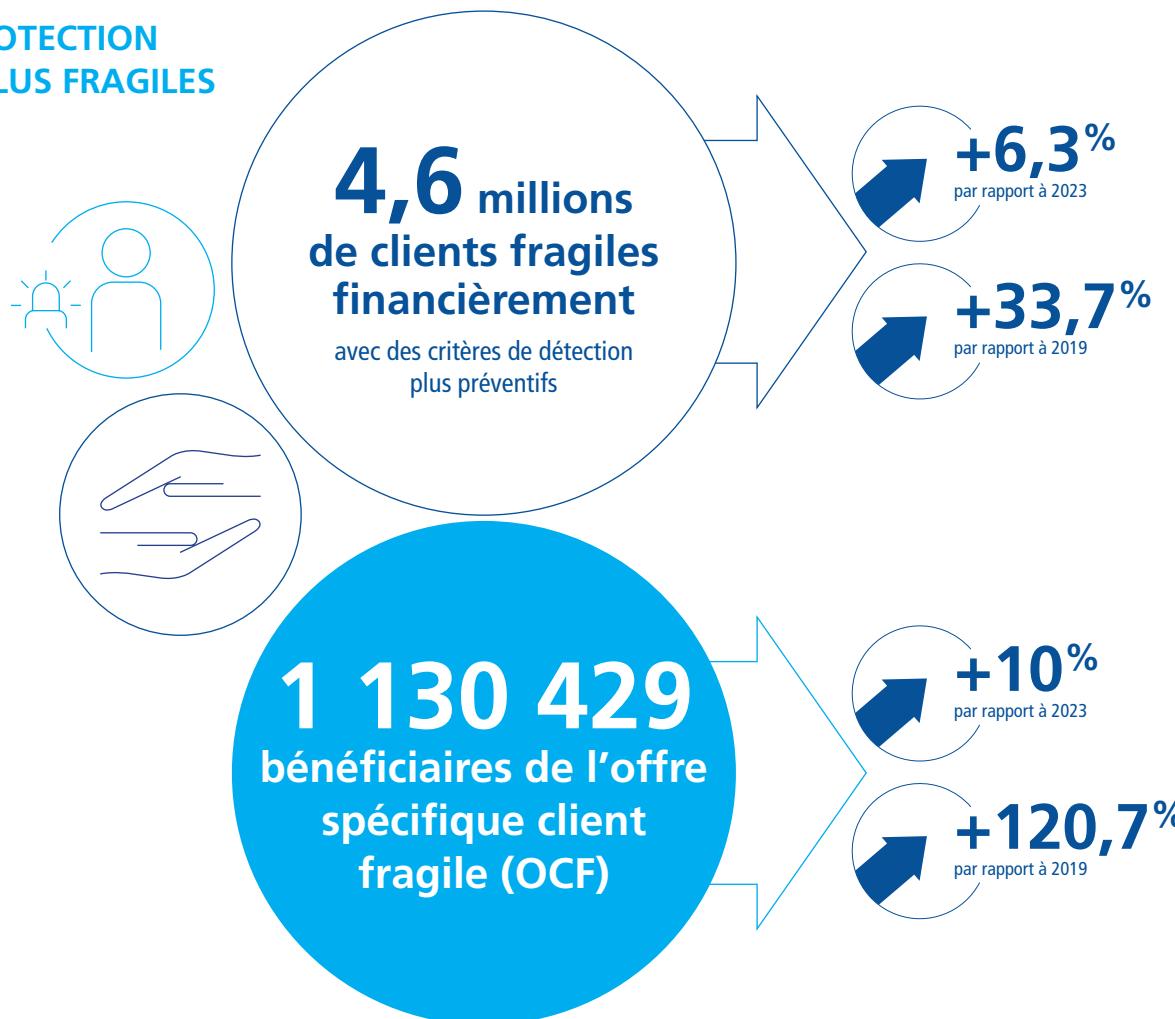
## L'ACCÈS AUX COMPTES ET SERVICES BANCAIRES



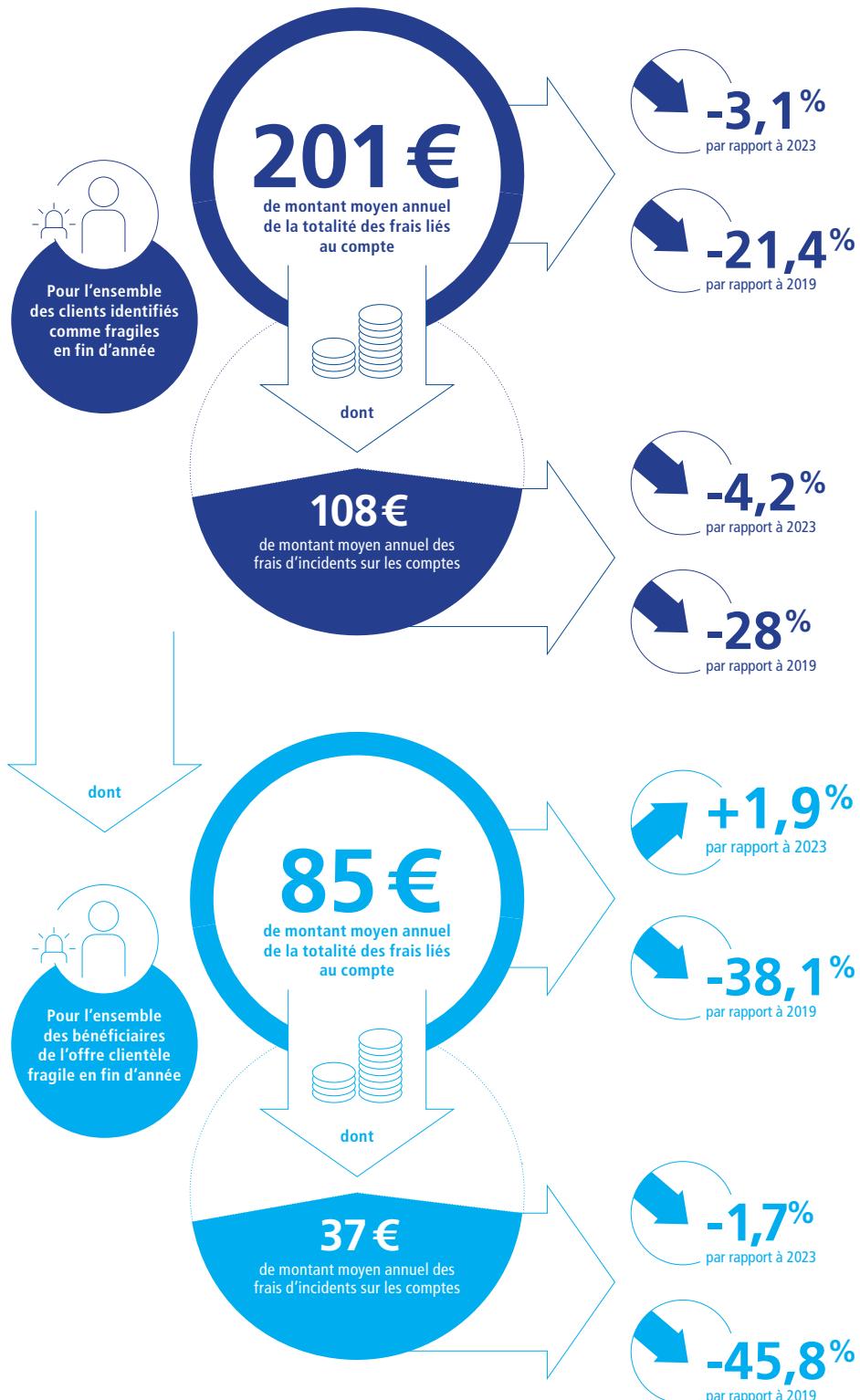
LE TRAITEMENT  
DES SITUATIONS  
DE SURENDETTEMENT



LA PROTECTION  
DES PLUS FRAGILES



## LA POURSUITE DE LA BAISSE DES FRAIS BANCAIRES POUR LES PLUS FRAGILES



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES</b>	<b>10</b>
1.1	Le droit au compte	10
1.2	Le microcrédit : dans un environnement en mutation, un outil d'inclusion financière efficace	16
<b>2</b>	<b>PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ</b>	<b>22</b>
2.1	Les grands fichiers d'incidents bancaires	22
2.2	La fragilité financière et les frais d'incidents bancaires	26
2.3	Le traitement des situations de surendettement	32
<b>3</b>	<b>LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE</b>	<b>40</b>
3.1	L'Observatoire de l'inclusion bancaire et son conseil scientifique	40
3.2	L'action des conseils départementaux de l'inclusion financière sur le terrain	48
3.3	L'action des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, et des Points conseil budget	52
3.4	L'action des banques membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	56
3.5	L'action des autres secteurs d'activité	60
3.6	La Banque de France à votre service	62
<b>4</b>	<b>COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE</b>	<b>70</b>
4.1	L'engagement des établissements pour l'inclusion bancaire	71
4.2	L'engagement tarifaire des établissements	71
4.3	Le surendettement	71
4.4	Le droit au compte	72
4.5	La mission d'éducation financière (EDUCFI)	72

<b>ANNEXES</b>	<b>73</b>	
<b>SOMMAIRE DES SUPPORTS PUBLIÉS SUR INTERNET</b>		
A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	
A3	Cadre juridique : principaux textes et articles de référence	
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2024	
<b>ENCADRÉS</b>		
1	L'enquête 2024 sur la procédure de droit au compte, réalisée par le CSA pour la Banque de France	14
2	Les lauréats nationaux du prix du microcrédit accompagné, édition 2025, décerné par la Banque de France	20
3	Comment régulariser sa situation en cas d'inscription dans les fichiers gérés par la Banque de France ?	25
4	L'estimation du nombre de personnes surendettées : une population en baisse depuis dix ans	37
5	Faciliter le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement : l'ouverture aux codéposants	38
6	« S'endetter avec un budget contraint » : une étude sociologique sur le microcrédit personnel menée par Hélène Ducourant et ses étudiants pour le conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	43
7	Dix ans d'actions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et d'avancées significatives en matière d'inclusion bancaire	44
8	Femmes victimes de violences conjugales : la Banque de France s'implique et agit en région Centre-Val de Loire	51
9	Le baromètre mensuel de l'inclusion financière de la Banque de France : mesurer et suivre la situation et l'accès aux services bancaires des ménages les plus fragiles financièrement	66

# ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

## 1.1 Le droit au compte

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- La procédure de droit au compte a **quarante ans**.
- **Des difficultés subsistent pour les demandeurs à obtenir une lettre de refus** préalable à l'exercice de leur droit au compte, malgré des efforts des établissements bancaires en la matière : 48 % des bénéficiaires interrogés par CSA ont déclaré ne pas avoir reçu cette lettre.
- **La Banque de France a effectué 29 295 désignations d'établissements bancaires** dans le cadre de la procédure de droit au compte : le recours à la procédure a continué de baisser pour la neuvième année consécutive (– 51,5 % par rapport à 2014).

#### Qu'est-ce que le droit au compte ?

C'est le droit à disposer d'un compte de dépôt et de services bancaires de base<sup>1</sup>, instauré par la loi depuis 1984, pour toute personne dépourvue de compte de dépôt en France et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un compte. Ce droit favorise l'insertion de tous dans la vie économique et sociale.

La Banque de France met en œuvre la procédure de droit au compte. À réception d'un dossier de demande complet, elle désigne dans un délai d'un jour ouvré un établissement de crédit tenu de donner accès à la personne, qui fait valoir son droit au compte, à des services bancaires de base gratuits. L'établissement est choisi en raison de sa proximité avec le domicile du demandeur (ou d'un autre lieu de son choix) et en tenant compte des parts de marché des différents établissements.

Depuis 2021, la loi précise que le droit au compte est individuel, la détention d'un compte collectif (tel qu'un compte joint) ne faisant pas obstacle à l'exercice du droit au compte.

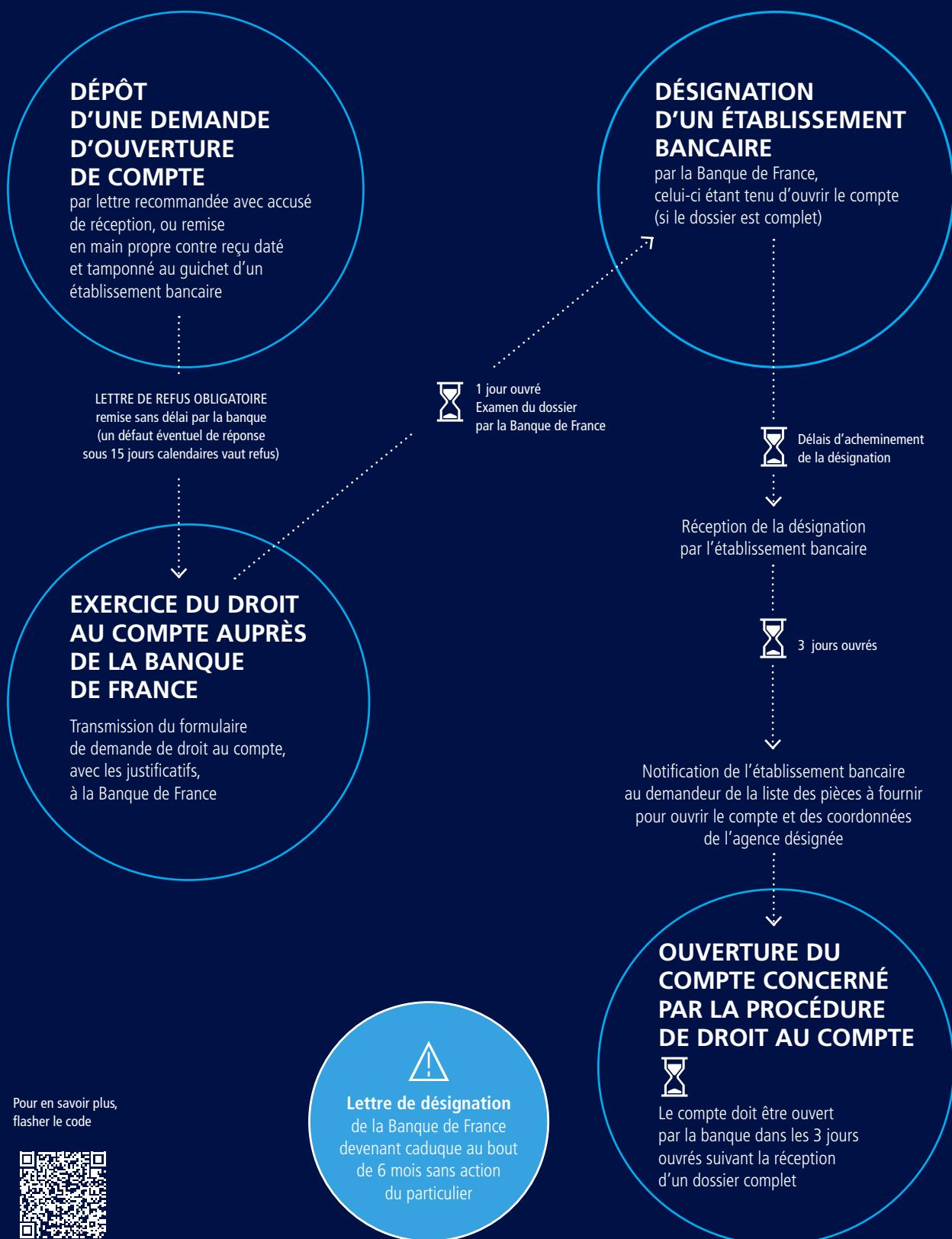
<sup>1</sup> Définis à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier.

#### Quelles sont les personnes éligibles à cette procédure ?

- Les personnes physiques domiciliées en France, ou celles qui résident légalement dans un autre État membre de l'Union européenne, et qui n'agissent pas pour des besoins professionnels ;
- Les personnes physiques de nationalité française qui résident à l'étranger ;
- Les personnes morales domiciliées en France.

(Lorsque ces personnes sont dépourvues de compte de dépôt et ne parviennent pas à s'en faire ouvrir un.)

## ... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

### Le recours à la procédure de droit au compte : saisir la Banque de France

La saisine de la Banque de France, qui gère la procédure de droit au compte et émet les désignations d'établissements bancaires, peut s'exercer selon différentes modalités.

Dans la grande majorité des cas, le demandeur transmet lui-même sa demande. Il peut au choix déposer le formulaire et les justificatifs dans un [espace personnel](#) ouvert sur le site internet de la Banque de France, les adresser par courrier ou les remettre à un guichet de la Banque de France, présente dans chaque département.

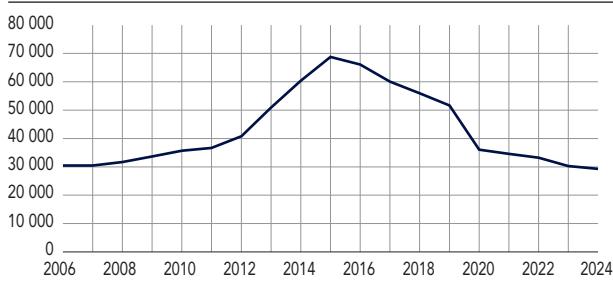
L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte de dépôt peut également proposer au demandeur de saisir pour lui la Banque de France (cas d'un demandeur personne physique). Cette procédure dite simplifiée a été mise en œuvre dans 6,7 % des désignations en 2024.

Par ailleurs, une personne qui possède la qualité d'accompagnant, comme un travailleur social ou un bénévole d'une structure sociale ou d'une association d'aide aux personnes en difficulté ou de défense des consommateurs, peut aussi déposer une demande pour le compte de la personne qu'elle accompagne.

### Une baisse du nombre de désignations pour la neuvième année consécutive

En 2024, la Banque de France a procédé à 29 295 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, dont 25 192 désignations pour des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Pour la neuvième année consécutive, le nombre de demandes reçues par la Banque de France s'inscrit en baisse (− 57,4 % par rapport à 2015). Cette baisse continue semble notamment liée au développement des offres alternatives telles que les comptes de paiement.

**G1** Désignations annuelles dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



Source : Banque de France.

À cet égard, la détention d'un compte de paiement ne fait pas obstacle à la mise en œuvre de la procédure de droit au compte, si le demandeur est dépourvu d'un compte de dépôt en France et s'il s'en est vu refuser l'ouverture.

### Des demandeurs dans des situations complexes et qui présentent des signes de fragilité financière

L'enquête menée par le CSA, pour le compte de la Banque de France, auprès de bénéficiaires de la procédure de droit au compte (cf. encadré 1 infra) permet d'observer des signes de fragilité financière chez les demandeurs, dont 30 % disposent d'un revenu net mensuel inférieur à 1 000 euros.

En outre, les observations sur le terrain, et notamment lors des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), font ressortir que les demandeurs se trouvent parfois dans des situations complexes et peuvent rencontrer des difficultés à présenter les pièces requises pour l'exercice du droit au compte. Il peut s'agir, par exemple, de personnes réfugiées, incarcérées, ou de représentants légaux de personnes sous protection juridique.

### Des améliorations récentes de la procédure dont la mise en œuvre peut désormais se mesurer

Depuis 2021, la loi précise que le droit au compte est individuel et que la détention d'un compte collectif ne fait plus obstacle à l'exercice du droit au compte.

En juin 2022, différentes mesures sont entrées en vigueur dans le but de faciliter et d'accélérer le recours à la procédure de droit au compte.

Un client qui s'est vu notifier la clôture de son compte peut solliciter le bénéfice du droit au compte dès la réception de la lettre de clôture, sans attendre l'expiration du délai de deux mois prévu par la réglementation, afin d'éviter une rupture de sa « bancarisation ». En outre, l'absence de réponse d'un établissement de crédit dans un délai calendrier de 15 jours à compter de la date de demande d'ouverture de compte (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par dépôt en main propre au guichet) vaut refus. Un établissement de crédit désigné par la Banque de France doit aussi communiquer au demandeur, dans un délai de trois jours ouvrés à réception de la notification de la désignation, une liste des justificatifs nécessaires à l'ouverture du compte, ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence bancaire concernée. De même, lorsqu'une banque désignée refuse d'ouvrir un compte dans le cadre de la procédure de droit au compte, elle doit en informer le demandeur, ainsi que la Banque de France (avec indication du motif du refus), dans les meilleurs délais. Par ailleurs, la désignation émise par la Banque de France devient caduque après six mois en l'absence de démarche initiée par le demandeur auprès de l'établissement désigné.

Une nouvelle enquête menée par l'institut CSA pour le compte de la Banque de France (cf. encadré 1) a notamment permis d'évaluer la mise en œuvre de certaines de ces mesures. Sur plusieurs points, la situation s'avère encore perfectible, en particulier sur la transmission de la lettre de refus, malgré des améliorations.

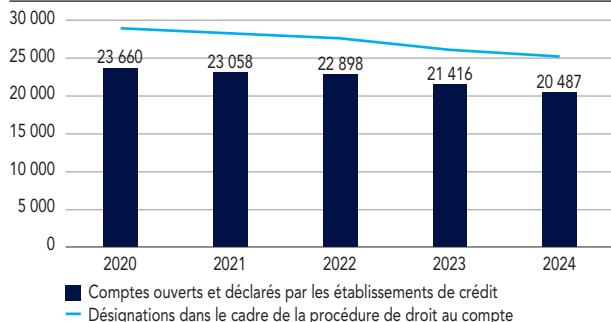
### Le projet de dématérialisation de la procédure de droit au compte

Ce projet a pour objectif d'accélérer la procédure de droit au compte en supprimant les délais postaux et en fluidifiant les échanges, par la dématérialisation des flux entrants et sortants entre la Banque de France et les établissements de crédit. Les premières adhésions des banques sont attendues au cours du premier semestre 2025.

### Toujours de nombreuses difficultés post-désignation

En 2024, la Banque de France a traité près de 10 000 difficultés post-désignation, dont certaines ont nécessité plusieurs interventions de ses agents. Elles concernent très souvent le recueil par les établissements bancaires de justificatifs d'identification ou de connaissance des clients dans le cadre de leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT). De nombreuses difficultés résultent aussi, selon l'enquête menée par le CSA (cf. encadré 1), de rendez-vous tardifs obtenus avec les banques désignées ou de leurs délais importants pour valider l'ouverture du compte, en raison des processus internes.

### G2 Désignations et comptes ouverts dans l'année dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



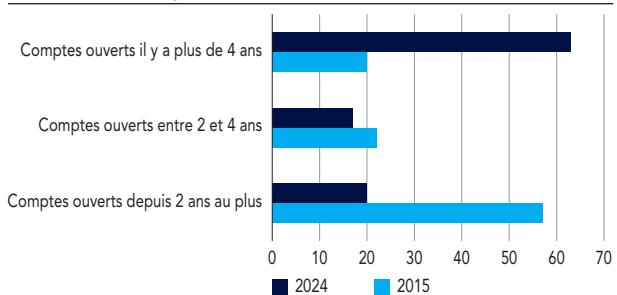
Champ : Personnes physiques agissant à des fins non professionnelles.  
Source : Banque de France.

Ces éléments expliquent pourquoi le nombre de désignations effectuées par la Banque de France pour des personnes n'agissant pas pour des besoins professionnels dépasse le nombre de comptes ouverts par les établissements désignés. S'ajoute aussi, pour une faible part, l'absence de suite donnée par des demandeurs à la désignation émise à leur profit.

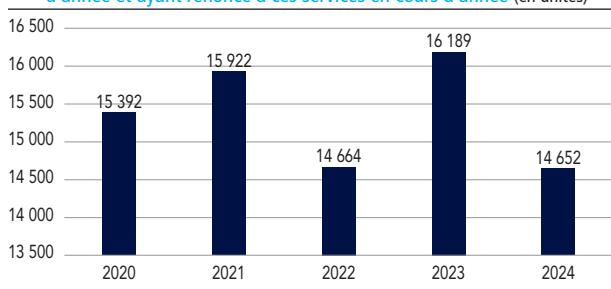
### Une relative stabilité du nombre de comptes actifs ouverts dans le cadre du droit au compte

Au 31 décembre 2024, les établissements de crédit ont déclaré 184 649 comptes actifs ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce niveau est relativement stable par rapport aux années précédentes. Par ailleurs, l'ancienneté de ces comptes continue de s'accroître : 63 % datent de plus de quatre ans, contre 20 % en 2015.

### G3 Répartition des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre (en %)



### G4 Clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année et ayant renoncé à ces services en cours d'année (en unités)



En 2024, 7,9 % des personnes détenant un compte ouvert dans le cadre du droit au compte ont toutefois souhaité renoncer aux services bancaires de base. En effet, cette possibilité leur est offerte et peut permettre d'accéder, par exemple, à d'autres produits et services proposés avec un compte classique ou dans le cadre de l'offre clientèle fragile. Elle suppose une demande écrite, qui peut aussi intervenir à l'occasion de l'entretien annuel que chaque banque doit proposer aux bénéficiaires des services bancaires de base, conformément à la *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*.

Cet entretien permet d'évaluer si d'autres offres de produits et services bancaires seraient plus adaptées à leurs besoins.

En revanche, un établissement de crédit ne peut résilier un compte ouvert dans le cadre de la procédure de droit au compte que dans des situations limitées et prévues par les textes, et doit notifier sa décision à la Banque de France.

## 1

### L'enquête 2024 sur la procédure de droit au compte, réalisée par le CSA pour la Banque de France

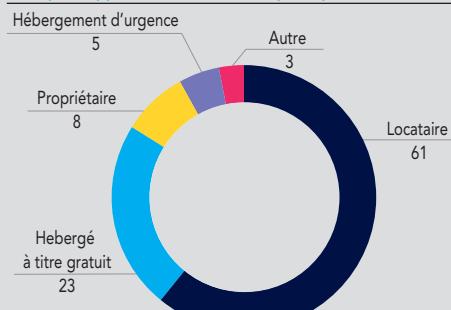
L'institut CSA, pour le compte de la Banque de France, a renouvelé pour la deuxième année consécutive une enquête sur la procédure de droit au compte. Comme en 2023, cette enquête s'est déroulée sur base déclarative par téléphone et a porté sur un échantillon de 1 000 personnes qui ont bénéficié de la procédure de droit au compte entre septembre et novembre 2024.

#### La typologie des demandeurs : différents signes de fragilité financière

L'étude du CSA établit d'abord que les demandeurs sont principalement masculins et d'un âge moyen de 41 ans. Elle met ensuite en évidence des signes de fragilité financière chez les bénéficiaires.

En effet, la majorité des personnes qui ont bénéficié du droit au compte vivent seules ou en famille monoparentale (65 %). Au regard du logement, 61 % sont locataires, contre 40 % dans l'ensemble de la population française (selon l'Insee) et 23 % sont hébergées à titre gratuit, proportion bien supérieure aux 2 % de la population française. Seuls 8 % sont propriétaires, contre 58 % de la population.

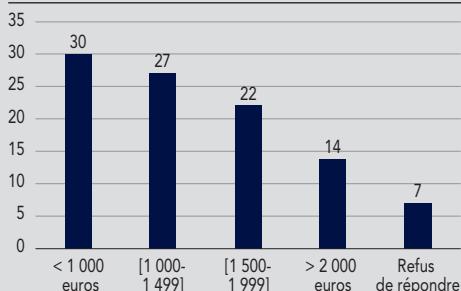
#### GA Statut des demandeurs de droit au compte par rapport à leur résidence principale (en %)



Source : Enquête Banque de France-CSA, janvier 2025.

En matière de ressources, 57 % des personnes interrogées déclarent des revenus nets mensuels inférieurs à 1 500 euros. Par ailleurs, plus du tiers des bénéficiaires perçoivent des revenus inférieurs au seuil de pauvreté (fixé à 1 216 euros pour une personne seule en 2024).

#### GB Revenus nets mensuels des demandeurs de droit au compte (répartition en %)



Source : Enquête Banque de France-CSA, janvier 2025.

#### Des difficultés subsistent pour obtenir une lettre de refus

L'article L. 312-1 du Code monétaire et financier dispose que « l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte fournit au demandeur systématiquement, gratuitement et sans délai, sur support papier, et sur un autre support durable lorsque celui-ci en fait la demande expresse, une attestation de refus d'ouverture de compte et l'informe qu'il peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit pour lui ouvrir un compte ».

#### GC Délivrance d'une lettre de refus par un établissement de crédit lors d'une demande d'ouverture d'un compte de dépôt (taux en %)



Source : Enquêtes Banque de France-CSA, octobre 2023 et janvier 2025.

Malgré une amélioration – sans doute liée aux échanges, au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, sur les résultats de l'enquête menée en 2023 – l'obtention de la lettre de refus reste toujours une difficulté en 2024 pour les demandeurs. Ainsi, 48 % des demandeurs n'ont pas reçu la lettre

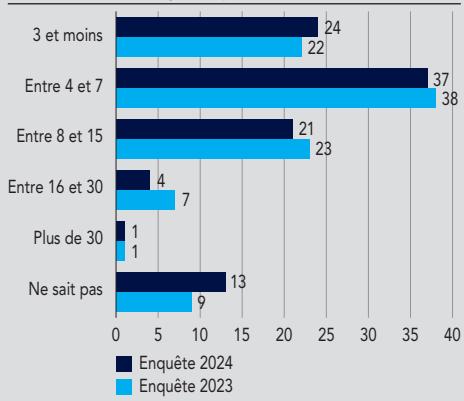
(contre 54 % en 2023) et 18 % d'entre eux se sont vu opposer un refus par l'établissement bancaire (contre 25 % en 2023). L'Observatoire continue à appeler les banques à poursuivre leurs efforts sur ce plan.

### Des démarches et des délais qui varient selon les établissements de crédit désignés par la Banque de France

Dans le cadre de la procédure de droit au compte et à la suite de la désignation par la Banque de France, l'étude met en évidence que les démarches menées par les demandeurs pour se faire ouvrir un compte varient selon la banque concernée.

Dans 81 % des cas, ce sont les demandeurs qui ont pris contact en premier avec la banque désignée, tandis que dans seulement 56 % des cas (stable par rapport à 2023), ils ont reçu de l'établissement la liste des justificatifs nécessaires, pourtant à transmettre dans les trois jours ouvrés suivant la notification de la désignation (depuis l'entrée en vigueur du décret en juin 2022). L'Observatoire appelle donc les établissements de crédit à accentuer leurs efforts en la matière. Leur adhésion au projet de dématérialisation de la procédure de droit au compte, qui permet notamment à la Banque de France de transmettre les lettres de désignation par voie numérique, devrait amener à résorber ces écarts.

### GD Délai d'obtention d'un premier rendez-vous auprès de la banque désignée dans le cadre de la procédure de droit au compte (en jours ; taux de réponse en %)



Source : Enquêtes Banque de France-CSA, octobre 2023 et janvier 2025.

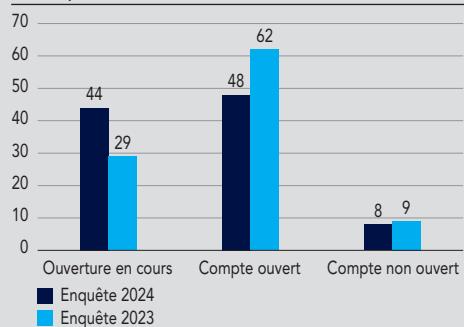
Le délai pour obtenir un premier rendez-vous dans la banque désignée est inférieur à une semaine dans 61 % des cas, et se situe entre 8 et 15 jours dans 21 % des cas.

### Des délais d'ouverture de compte qui se dégradent

Trois semaines après la désignation d'une banque, le CSA a interrogé l'échantillon de bénéficiaires sur l'ouverture effective de leur compte, qui s'est vérifiée dans seulement 48 % des cas. Ce chiffre marque une forte baisse par rapport à 2023, avec alors un taux de 62 %.

En revanche, dans 44 % des cas, le compte était encore en cours d'ouverture, chiffre en hausse de 15 points par rapport à celui de l'enquête de 2023. L'Observatoire invite donc les banques à se montrer vigilantes sur ce point.

### GE État d'ouverture de compte trois semaines après désignation de la banque par la Banque de France (répartition en %)



Source : Enquêtes Banque de France-CSA, octobre 2023 et janvier 2025.

### Satisfaction des demandeurs sur le déroulement de la procédure

Parmi les personnes interrogées, qui ont pu ouvrir un compte après désignation d'une banque, 89 % considèrent que la procédure a été facile, et 56 % la qualifient même de très facile.

Elles sont par ailleurs 96 % à se déclarer très satisfaites de la Banque de France par rapport aux démarches qu'elles ont effectuées.

## 1.2 Le microcrédit : dans un environnement en mutation, un outil d'inclusion financière efficace

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- **101 940 nouveaux projets personnels et professionnels** ont été financés et accompagnés grâce à un microcrédit, pour un montant total de 824 millions d'euros.
- Avec **2,1 milliards d'euros d'encours** à fin 2024, ils ont progressé de 3,2 %.
- La collecte des dossiers pour les prix Banque de France du microcrédit accompagné a débuté le 4 novembre et a recueilli **297 dossiers**.

#### Qu'est-ce que le microcrédit ?

C'est une solution de financement qui s'adresse aux personnes qui ne peuvent obtenir un prêt classique du fait d'une insuffisance de revenus ou d'une situation de précarité sociale<sup>1</sup>. Elle vise notamment à faciliter le retour vers l'emploi et à encourager la création ou la reprise d'entreprise par des personnes qui disposent d'une capacité de remboursement suffisante et qui ont besoin d'être accompagnées.

Le microcrédit accompagné peut être « personnel » ou « professionnel ».

Le modèle français du microcrédit se caractérise par un accompagnement du demandeur, qui peut prendre plusieurs formes : socioprofessionnel, budgétaire et bancaire. Cet accompagnement est primordial et constitue un facteur clé de réussite de ce dispositif d'inclusion financière.

Le circuit de distribution du microcrédit en France repose sur une action coordonnée de plusieurs catégories d'acteurs : associations ou structures locales d'accompagnement au microcrédit, financeurs. Un mécanisme de garantie publique des crédits accordés, qui s'appuie sur le fonds de cohésion sociale (FCS), sécurise l'ensemble du dispositif.

1 Références réglementaires en annexe 3.

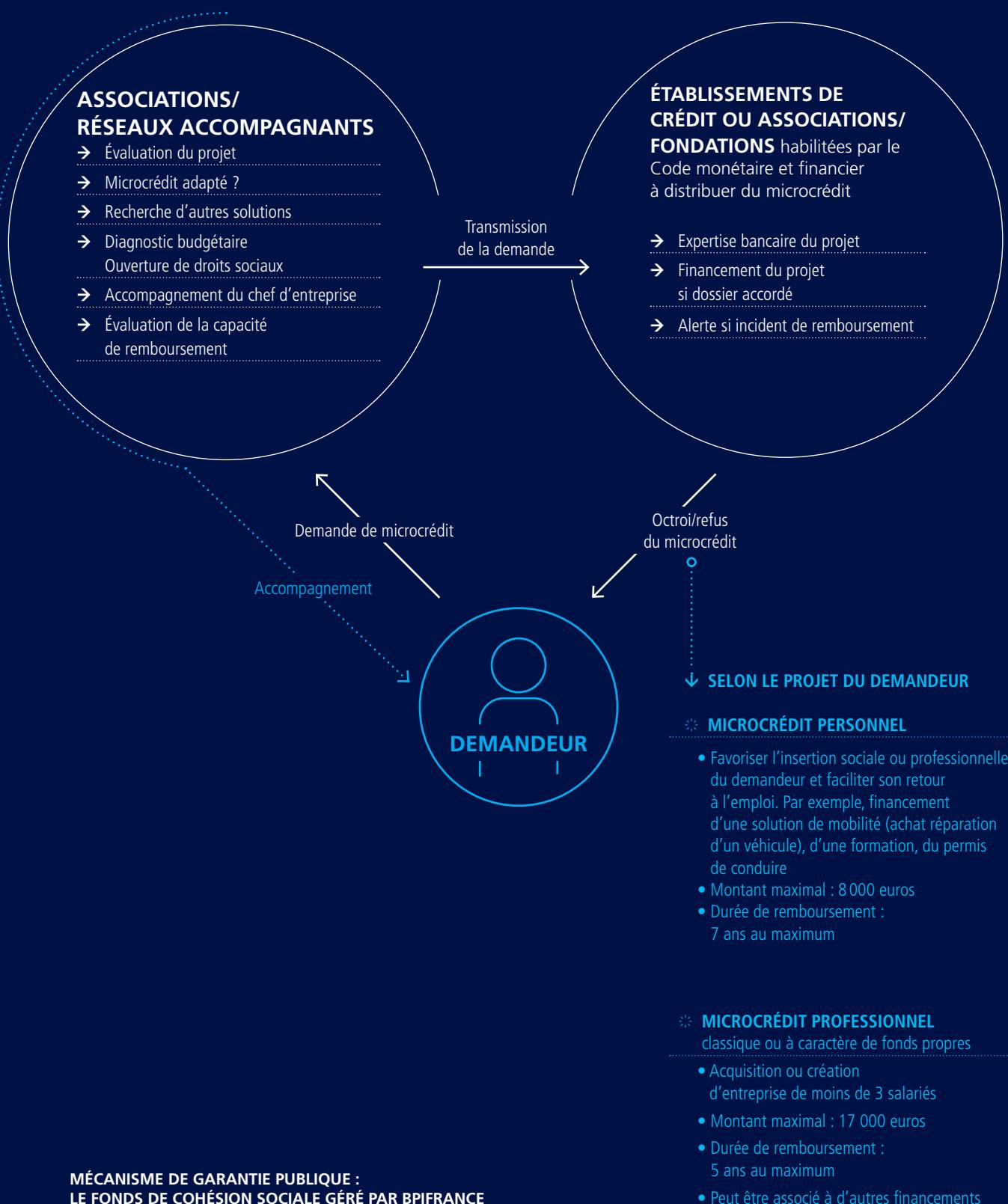
#### Qu'est-ce qu'un microcrédit peut financer ?

Le microcrédit accompagné peut financer un projet tel que :

- l'achat ou la réparation d'un véhicule permettant de suivre une formation ou de se rendre sur son lieu de travail ;
- une formation favorisant le retour à l'emploi de son bénéficiaire ;
- l'acquisition de matériels ou d'équipements pour le lancement de l'activité d'une entreprise nouvellement créée.

(...)

## ... ET EN UN SCHÉMA

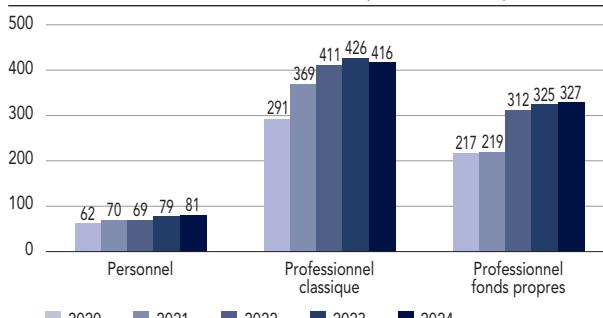


## POUR ALLER PLUS LOIN...

### Une demande et une production de microcrédit qui se maintiennent en 2024

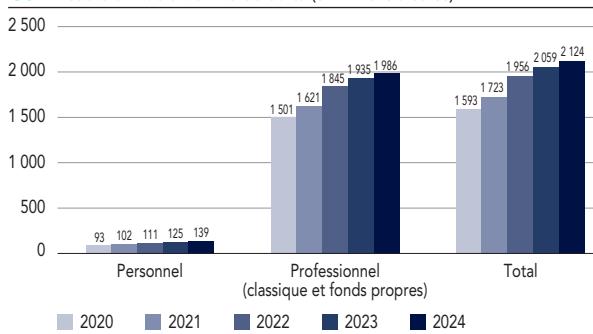
La Banque de France, pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, organise une collecte de données sur le microcrédit, auprès d'une dizaine de déclarants.

#### G5 Flux annuels de nouveaux microcrédits (en millions d'euros)



Source : Banque de France.

#### G6 Encours annuels de microcrédits (en millions d'euros)



Note : Les données publiées dans les précédents rapports ont pu faire l'objet de révisions.  
Source : Banque de France.

En 2024, 101 940 nouveaux projets ont été financés par un microcrédit, personnel ou professionnel, pour un montant total de 824 millions d'euros. En fin d'année, les encours de microcrédit atteignaient 2,1 milliards d'euros, soit une progression de 3,2 % par rapport à fin 2023.

S'agissant du microcrédit personnel, 81 millions d'euros ont été décaissés en 2024, contre 79 en 2023, soit une hausse de 2 %. 19 523 nouveaux projets ont ainsi été financés, contre 19 995 en 2023. Le microcrédit personnel finance majoritairement des projets de mobilité, comme l'acquisition d'un véhicule. L'encours total s'établit à 139 millions d'euros fin 2024, contre 125 fin 2023, en hausse de 11,5 %.

Au titre du microcrédit professionnel, 743 millions d'euros ont été décaissés en 2024, contre 752 en 2023, soit une baisse de 1,2 %. 82 417 nouveaux projets ont ainsi été financés en 2024, contre 80 947 en 2023. Le microcrédit professionnel permet de créer, développer ou reprendre une petite entreprise. L'encours total s'établit à 1,99 milliard d'euros fin 2024, contre 1,93 fin 2023, en hausse de 2,6 %.

### Un outil d'inclusion financière qui offre un accès minimal au crédit

Le terme « microcrédit » n'est pas spécifiquement consacré dans les textes réglementaires français. Ces derniers encadrent des « prêts à des fins sociales », des « prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion » et des « prêts pour la création, le développement et la reprise d'entreprise ».

Le microcrédit en France est un dispositif d'inclusion financière qui se divise entre microcrédit personnel et microcrédit professionnel. Les montants maximaux s'élèvent respectivement à 8 000 et 17 000 euros, remboursables sur sept et cinq ans.

Les microcrédits sont des prêts accordés sous réserve d'une capacité de remboursement suffisante de l'emprunteur. Les prêteurs les accordent généralement à titre onéreux et fixent librement le taux d'intérêt, dans la limite du taux de l'usure pour les microcrédits personnels.

Le microcrédit ne doit pas être confondu avec le minicrédit, offre de faible montant (généralement inférieur à 200 euros), remboursable à très court terme, et qui relève, distinctement, d'une logique commerciale.

### Une évolution du microcrédit professionnel en 2024

Une expérimentation de relèvement du plafond du microcrédit professionnel, de 12 000 à 15 000 euros, a été menée dans les territoires ultramarins, entre le 1<sup>er</sup> septembre 2020 et le 31 août 2024. Le rapport d'évaluation en a dressé un bilan positif.

Par suite, cette mesure a été étendue à tout le territoire. Le décret n° 2024-1123 du 4 décembre 2024, publié au Journal officiel le 5 décembre 2024, à effet immédiat, a relevé le plafond du microcrédit professionnel de 12 000 à 17 000 euros.

## Un accompagnement des demandeurs et une coordination de plusieurs acteurs

Le demandeur d'un microcrédit ou le prescripteur transmet la demande de financement à une association ou à une structure locale d'accompagnement en charge d'évaluer le projet, d'établir si le microcrédit constitue une solution adaptée ou s'il est nécessaire d'en rechercher d'autres. Dans le cadre d'un microcrédit personnel, un diagnostic budgétaire est établi et d'éventuelles demandes d'ouverture de droits sociaux sont initiées. Dans le cadre d'un microcrédit professionnel, un accompagnement du chef d'entreprise est mis en place pour l'aider notamment à construire et à présenter son projet à des partenaires bancaires. À cette fin, pour le microcrédit tant personnel que professionnel, l'association ou la structure locale d'accompagnement évalue la capacité de remboursement du demandeur. Le cas échéant, elle transmet ensuite le dossier à un établissement de crédit partenaire, à une association sans but lucratif ou à une fondation reconnue d'utilité publique habilitée par le Code monétaire et financier à distribuer des microcrédits.

Les financeurs, de leur côté, disposent d'une expertise bancaire du dossier et décident de l'octroi ou non d'un microcrédit. En cas d'accord, le demandeur signe une offre de prêt directement auprès du financeur. Certains acteurs réalisent même à la fois l'accompagnement et le financement.

En outre, le microcrédit ainsi accordé bénéficie dans la grande majorité des cas d'un mécanisme de garantie publique, le fonds de cohésion sociale (FCS), géré par la banque publique d'investissement, Bpifrance.

## Un marché français du microcrédit en mutation et des inquiétudes fortes sur le financement de son accompagnement

Les associations et structures sociales membres de l'Observatoire ont relayé, notamment lors des réunions, leurs inquiétudes quant au financement de l'accompagnement au microcrédit, qui n'est plus garanti, ce qui met en péril la poursuite de cette activité pour certains réseaux.

En outre, à l'été 2024, une réorganisation et un changement de gouvernance sont intervenus chez Créo-Sol, désormais Institut de microcrédit, qui a stoppé temporairement son activité sur le second semestre, avant une reprise progressive, par région, en fin d'année.

Ces évolutions pourraient pénaliser la production de microcrédit personnel en 2025 et les années suivantes.

Les membres de l'Observatoire saluent unanimement l'intérêt et les bienfaits du microcrédit pour les plus fragiles financièrement. En 2024, deux études ont d'ailleurs été présentées sur l'impact du microcrédit sur la situation de ses bénéficiaires : l'une produite par l'Adie, sur l'entrepreneuriat et l'insertion sociale<sup>1</sup>, l'autre, à caractère sociologique, sur le microcrédit personnel (cf. encadré 6), menée par Hélène Ducourant et ses étudiants, pour le conseil scientifique de l'Observatoire. Les membres de l'Observatoire sont tous convaincus de l'importance de ce dispositif d'inclusion financière pour sortir les plus fragiles de la précarité et favoriser leur insertion professionnelle.

## L'organisation par la Banque de France d'une nouvelle édition de ses prix et Rencontres régionales du microcrédit en 2025

La Banque de France soutient le microcrédit et y contribue par l'information, l'orientation et la promotion apportées. À ce titre, son site internet propose une [page dédiée au microcrédit](#) ainsi qu'un [annuaire des acteurs du microcrédit](#), qui permet de trouver, dans chaque département, des interlocuteurs accompagnateurs.

Fin 2024, la Banque de France a reconduit ses prix du microcrédit accompagné et ses Rencontres régionales du microcrédit (septième édition).

Ces prix sont destinés à mieux faire connaître le microcrédit et à distinguer des initiatives ou actions régionales exemplaires, novatrices sur le plan économique, technologique, social, environnemental ou culturel, et mises en œuvre depuis au moins neuf mois, grâce à un microcrédit. Le recueil des dossiers, entre novembre 2024 et mi-février 2025, a abouti à 297 candidatures. Comme lors de la précédente édition, deux lauréats ont été distingués dans chaque région : l'un dans la catégorie « microcrédit personnel », l'autre dans la catégorie « microcrédit professionnel ». Les prix ont été remis en clôture des Rencontres régionales du microcrédit, organisées dans chacune des régions métropolitaines de mars à mai 2025.

Ces rencontres donnent l'occasion de mettre en valeur le travail en réseau et les initiatives menés pour favoriser l'accès des plus fragiles au microcrédit accompagné. Elles permettent aux acteurs locaux du microcrédit d'échanger et de mieux se connaître, lors de tables rondes, de témoignages ou d'échanges informels.

Les dossiers régionaux primés concourent ensuite au prix national remis par le gouverneur de la Banque de France en juin 2025 (cf. encadré 2).

<sup>1</sup> [Association pour le droit à l'initiative économique, Créer, Réussir, S'épanouir. Étude d'impact 2024 de l'action de l'Adie sur l'entrepreneuriat et l'insertion sociale.](#)

2

## Les lauréats nationaux du prix du microcrédit accompagné, édition 2025, décerné par la Banque de France

La septième édition de remise des prix du microcrédit accompagné par la Banque de France s'est tenue le 27 juin 2025. Le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, présidait la cérémonie.

Dans la catégorie « **microcrédit professionnel** », **Farshad Ahmadi**, accompagné par l'Association pour le droit à l'initiative économique (**Adie**) de Toulouse, a été primé pour sa microentreprise **FB Petit Liban**.

Farshad Ahmadi est né en Afghanistan, a été très jeune champion de taekwondo et a participé à de nombreuses compétitions.

Réfugié politique, il arrive en France en 2016, à Rouen. Il travaille tout d'abord comme plongeur dans un restaurant où, peu à peu, il aide le chef de cuisine et apprend à préparer des mets de la gastronomie libanaise. Au départ du chef, il lui succède pendant trois ans, avant de s'installer en 2023 à Toulouse, où il travaille aussi dans un restaurant.

Son rêve est alors de créer son entreprise et, en particulier, d'acheter un **food truck**. Début 2024, il franchit le pas, mais devant le prix élevé d'un camion-restaurant, il se reporte sur un vélo cargo.

Farshad Ahmadi réalise une partie des plats à son domicile et l'autre partie sur le lieu de vente, avec une plancha qui équipe son vélo cargo. Il propose des shawarmas ainsi que des mezzés variés.

Informé de l'existence de l'Adie par un ami, il bénéficiera auprès de l'association d'un microcrédit d'un peu plus de 3 800 euros, permettant d'acquérir des équipements professionnels pour sa cuisine.

Depuis peu, il possède également un deuxième vélo cargo et cherche un partenaire pour lancer un nouveau point de restauration ambulant. Il reste en contact très régulier avec son conseiller de l'Adie.

Avec son vélo cargo, il peut se targuer de déplacements sans émission de CO<sub>2</sub>, et s'installe le plus souvent au jardin des plantes de Toulouse, devant le muséum.

→ Plus d'informations sur son site internet :

<https://www.fb-petit-liban.fr/>



Farshad Ahmadi

Dans la catégorie « **microcrédit personnel** », c'est **Élodie Miesch**, accompagnée par **Contact Plus et Parcours Confiance**, qui a été primée.

Élodie Miesch est mère célibataire de deux enfants, de 10 et 20 ans. Jeune femme dynamique, elle réside sur le territoire de la collectivité européenne d'Alsace (CEA) qui propose un accompagnement dédié aux allocataires du revenu de solidarité active (RSA) afin de lever les freins à l'emploi, tels que des problématiques de mobilité, de logement ou de garde d'enfants.

Elle a ainsi été contactée par Muriel Regin, conseillère emploi formation, et sa référente unique qui l'a suivie dans sa recherche d'emploi.



Muriel Regin, Élodie Miesch et Valérie Gaudel

Élodie Miesch occupait jusqu'alors des emplois à temps partiel d'agent d'entretien au domicile de particuliers, mais le fait de ne pas disposer de véhicule ainsi que les frais de garde de son plus jeune fils compliquaient ses recherches.

Au titre de l'accompagnement global proposé, Muriel Regin l'a orientée vers Valérie Gaudel, de Parcours Confiance, par qui elle a pu bénéficier d'un microcrédit de 2 000 euros venant financer l'achat d'un véhicule.

Dès lors, comme elle le souligne, « *cela a changé beaucoup de choses, cela m'a ouvert des portes et cela a changé ma vie* ». Elle a ainsi pu élargir sa zone de recherche d'emploi et a trouvé un poste dans un lycée en tant qu'agent polyvalent, où elle assure aujourd'hui différentes activités allant de l'entretien à l'accueil, en passant par du secrétariat. Très attachée aussi aux valeurs de service public, elle attend une décision de titularisation comme fonctionnaire.

Grâce également à cette voiture, elle a pu emmener ses enfants en vacances et leur faire découvrir la mer pour la première fois.

# PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

## 2.1 Les grands fichiers d'incidents bancaires

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- **2 142 390 personnes étaient inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)**, nombre en légère augmentation, de 0,6 % sur un an.
- **479 283 personnes étaient inscrites au FICP au titre d'une mesure issue de la procédure de surendettement**, marquant une baisse de 6,8 % sur un an.
- **756 410 personnes étaient inscrites au Fichier central des chèques (FCC)** au titre d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques, soit une baisse de presque 50 % en dix ans, à relier à la diminution globale de l'utilisation du chèque en France.

#### Qu'est-ce que le Fichier central des chèques (FCC) ?

Le FCC est un fichier alimenté par les banques, géré par la Banque de France, et qui recense :

- Les personnes interdites de chéquier, parce qu'elles ont émis un chèque sans provision et n'ont pas régularisé leur situation ;
- Les personnes auxquelles les banques ont décidé de retirer la carte bancaire en raison d'un incident dans son utilisation ;
- Les personnes pour lesquelles les tribunaux ont prononcé une interdiction d'émettre des chèques.

Le FCC peut être consulté :

- Par les banques. Elles sont obligées de le faire avant de délivrer un premier chéquier à un client. Elles peuvent aussi le consulter librement avant de délivrer un autre moyen de paiement ou avant d'accorder un crédit ;
- Par toute personne qui souhaite savoir si elle est enregistrée. Ce droit d'accès individuel s'exerce auprès de la Banque de France.

#### Qu'est-ce que le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ?

Le FICP est un fichier alimenté par les banques, géré par la Banque de France, et qui répertorie les particuliers :

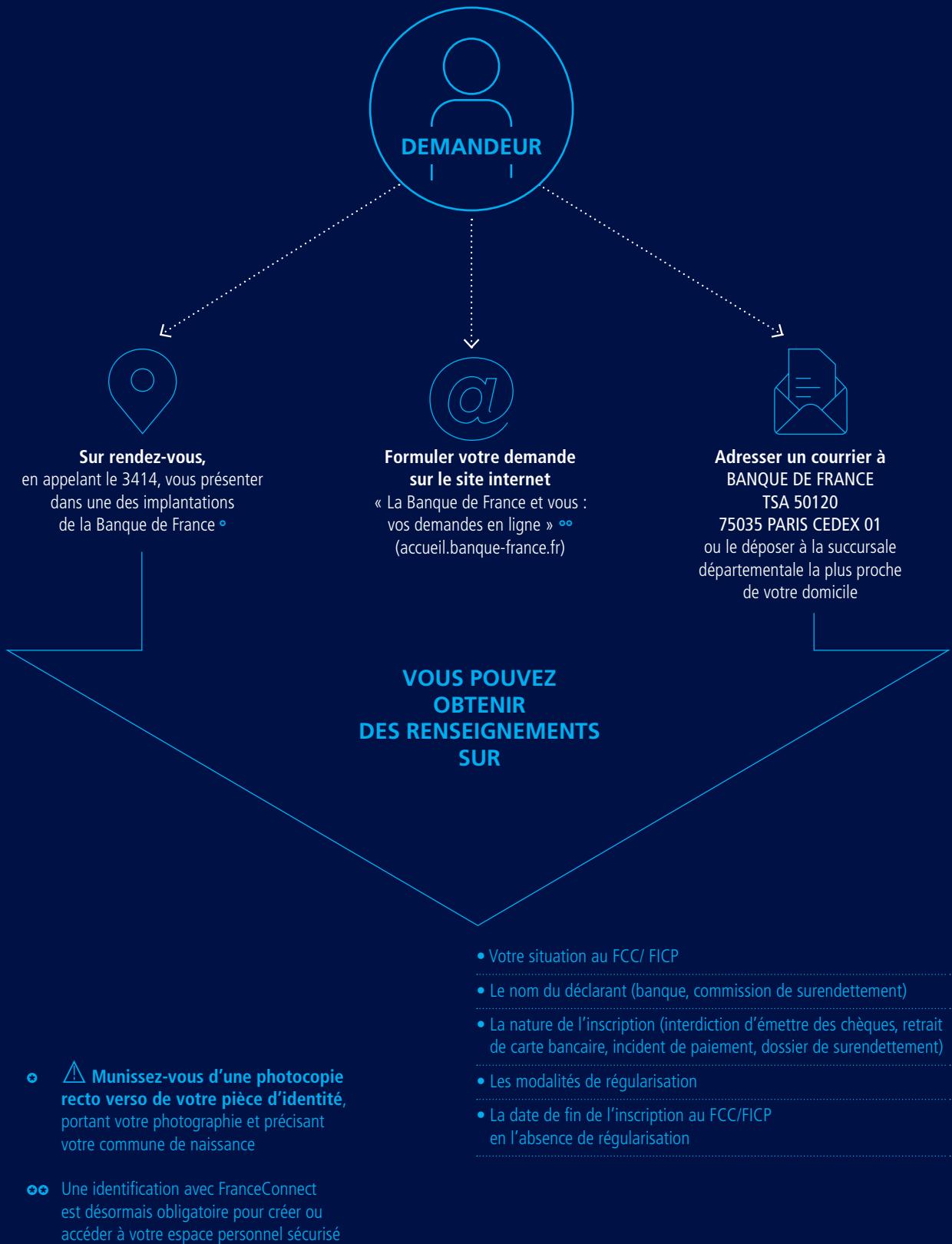
- qui sont en retard dans le remboursement d'un crédit (cas d'incident de paiement caractérisé) ;
- qui ont déposé un dossier de surendettement.

Le FICP est consulté :

- obligatoirement par les établissements de crédit et sociétés de financement, les organismes de microcrédit, les sociétés de tiers-financement avant d'accorder un crédit ;
- par les établissements de crédit, de monnaie électronique et de paiement avant d'attribuer un moyen de paiement ;
- par toute personne qui souhaite savoir si elle est enregistrée – droit d'accès individuel, exclusivement auprès de la Banque de France.

## ... ET EN UN SCHÉMA

### COMMENT SAVOIR SI JE FIGURE DANS LES FICHIERS FCC ET/OU FICP ?



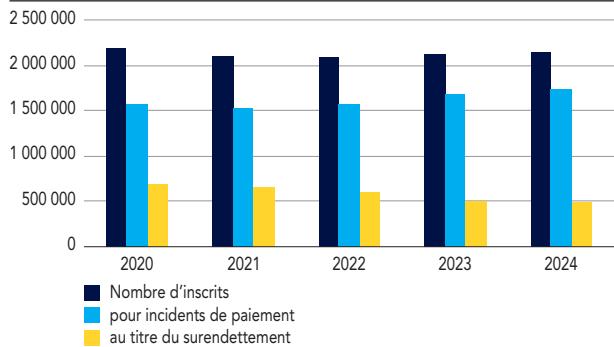
## POUR ALLER PLUS LOIN...

Les deux grands fichiers nationaux d'incidents de paiement, dont la gestion est confiée à la Banque de France, constituent des outils qui favorisent la prise en compte de la fragilité des particuliers par les acteurs du secteur financier. Ils témoignent également, dans la durée, de l'évolution des difficultés financières rencontrées par les ménages, et sont ainsi un élément important du baromètre de l'inclusion financière – publié mensuellement par la Banque de France sur son site internet <sup>2</sup> – et de l'action en faveur de la lutte contre le surendettement.

### Le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Au 31 décembre 2024, le nombre de personnes inscrites au FICP s'établissait à 2 142 390, dont 1 739 340 au titre d'un incident de paiement (+ 3,7 % par rapport au 31 décembre 2023) et 479 283 au titre d'une mesure de surendettement <sup>3</sup> (– 6,8 % sur un an), une partie pouvant relever des deux catégories. Le nombre total de personnes inscrites a diminué de près de 20 % entre fin 2014 et fin 2023, mais augmente à nouveau depuis 2022 (+ 2 %).

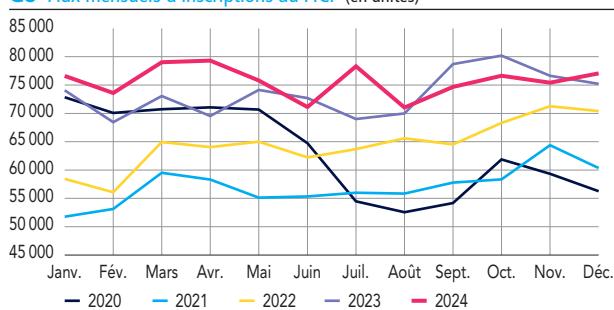
### G7 Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) (en unités)



Note : Les données publiées dans les précédents rapports ont pu faire l'objet de révisions.

Source : Banque de France.

### G8 Flux mensuels d'inscriptions au FICP (en unités)



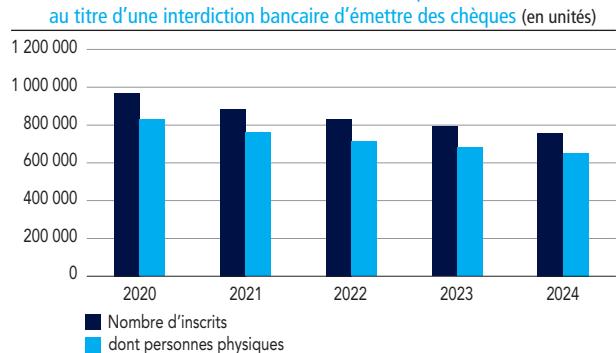
Source : Banque de France.

Les flux d'inscriptions sur l'année 2024 continuent de progresser, mais avec un ralentissement ; l'augmentation d'environ 3 % par rapport à 2023 succède en effet à une hausse de 14 % entre 2022 et 2023.

### Le Fichier central des chèques (FCC)

Au 31 décembre 2024, le nombre de personnes inscrites au FCC, sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établissait à 756 410 (dont 652 853 personnes physiques). Ce nombre a diminué de près de 5 % en 2024 et de presque 50 % entre fin 2015 et fin 2024.

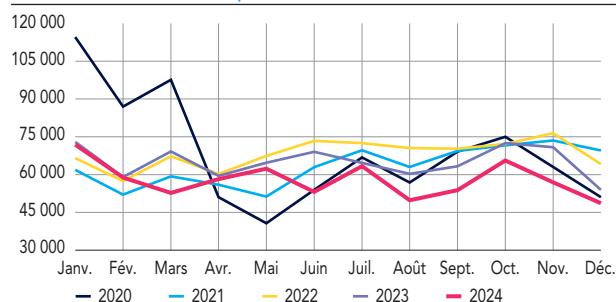
### G9 Personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC) au titre d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques (en unités)



Source : Banque de France.

Les flux mensuels d'inscriptions au FCC sur l'année 2024 reculent par rapport à 2023 (– 11 %), en lien, une nouvelle fois, avec le contexte de diminution globale de l'utilisation du chèque en France.

### G10 Flux mensuels d'inscriptions au FCC (en unités)



Source : Banque de France.

2 <https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques>

3 Ne sont donc pas comptabilisées les personnes qui ont déposé un dossier de surendettement mais qui ne bénéficient pas encore d'une mesure issue de la procédure.

3

## Comment régulariser sa situation en cas d'inscription dans les fichiers gérés par la Banque de France ?

Toute personne peut interroger gratuitement la Banque de France pour vérifier si des incidents sont inscrits à son nom dans les trois fichiers d'incidents qu'elle gère : le Fichier central des chèques (FCC), le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), le Fichier national des chèques irréguliers (FNCI).

Pour exercer son droit d'accès, le demandeur doit produire une copie recto verso d'une pièce d'identité avec photographie et mention de sa commune de naissance (et ajouter un RIB pour le FNCI) :

- par courrier, à l'adresse suivante :  
BANQUE DE FRANCE  
TSA 50120  
75035 PARIS CEDEX 01 ;
- en ligne, sur le site  
<https://accueil.banque-france.fr> ;
- à un guichet de la Banque de France, sur rendez-vous pris au 3414 ou en ligne.

La Banque de France lui communiquera alors la liste des incidents éventuellement relevés ainsi que le nom des établissements bancaires qui les ont déclarés.

**Une personne inscrite aux fichiers d'incidents peut à tout moment obtenir la radiation des incidents en les régularisant auprès de l'établissement qui a effectué leur déclaration.**

**La Banque de France ne peut radier de sa propre initiative les personnes inscrites dans les fichiers, sauf au titre de la procédure de traitement du surendettement. Seul l'établissement qui a demandé l'inscription peut donc effectuer la radiation.**

Un chèque impayé, qui a donné lieu à une inscription au FCC, peut être régularisé de trois manières :

- Soit en approvisionnant le compte concerné et en demandant au bénéficiaire du chèque de le déposer à nouveau auprès de la banque. Il convient alors de prévenir la banque tirée ;
- Soit en réglant directement le bénéficiaire du chèque contre restitution.

Pour prouver la régularisation de l'incident, le chèque concerné doit être remis à la banque, aucun autre justificatif de paiement n'étant accepté comme preuve de régularisation ;

- Soit en demandant à la banque un blocage de provision (égale à la somme du chèque rejeté) sur le compte durant un an.

Pour un retard dans le remboursement d'un crédit, qui a donné lieu à une inscription au FICP, la situation peut être régularisée :

- en remboursant le montant des retards ;
- en remboursant toutes les sommes dues en cas de déchéance du terme.

Si à l'occasion d'une consultation des fichiers d'incidents, un demandeur constate une erreur dans les informations présentes (par exemple sur son état civil), il doit aussi exercer son droit de rectification auprès de l'établissement qui l'a inscrit. Dans le seul cas d'une inscription consécutive au traitement d'une situation de surendettement, ce droit s'exerce directement auprès de la Banque de France.

Par ailleurs, en cas d'usurpation d'identité suivie de fichage pour des incidents non commis par le demandeur, celui-ci doit déposer un dossier pour usurpation d'identité auprès de la Banque de France.

→ Pour plus d'informations, consulter la page internet « [Agir face à l'usurpation d'identité](#) » (Banque de France).

## 2.2 La fragilité financière et les frais d'incidents bancaires

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- **4,6 millions de personnes ont été détectées par leur banque comme « clients financièrement fragiles »,** nombre en hausse de 6,3 % par rapport à 2023. **Dans 88 % des cas, ces personnes ont été détectées selon des critères préventifs,** ce qui atteste de la mise en œuvre d'une détection de plus en plus en amont par les établissements de crédit.
- **1,1 million de personnes ont accepté de bénéficier de l'offre clientèle fragile,** en hausse de 10 % par rapport à 2023. En dix ans, la souscription de cette offre s'est accrue de 362 %, ce qui atteste de sa plus grande attractivité et d'un meilleur accompagnement des banques.
- **Le montant moyen annuel des frais d'incidents bancaires des bénéficiaires de l'offre clientèle fragile s'est élevé à 37 euros,** un montant nettement réduit comparativement aux autres clients fragiles non équipés (108 euros).
- En mars, à l'invitation du président de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, les établissements de crédit membres de l'OIB se sont engagés à **revaloriser le seuil fixe en euro utilisé pour l'appréciation du montant des ressources créditées en compte**, afin de tenir compte de l'inflation intervenue ces dernières années.

#### Comment les établissements bancaires détectent-ils les situations de fragilité financière ?

Depuis 2013, les établissements bancaires doivent détecter leurs clients en situation de fragilité financière. Cette obligation repose sur des critères définis dans le Code monétaire et financier, et dont certains seuils sont fixés par les banques. Elle est aussi prévue dans la *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par arrêté du 16 septembre 2020.

Par ailleurs, certains établissements ont fait le choix de compléter cette détection avec des critères supplémentaires par rapport à la réglementation.

L'ensemble des critères de détection utilisés par les principaux réseaux bancaires sont publiés sur leurs sites internet et peuvent également être consultés sur le [site de la Banque de France](#).

La détection de la fragilité financière constitue l'étape préalable à la mise en œuvre de mesures de protection adaptées, telles que :

- le plafonnement automatique des frais d'incidents bancaires des clients financièrement fragiles, à hauteur de 25 euros par mois ;
- la proposition de souscription de l'offre clientèle fragile (OCF).

#### Qu'est-ce que l'offre clientèle fragile ?

- Les clients détectés comme financièrement fragiles par leurs banques doivent se voir proposer la souscription de l'offre spécifique clientèle fragile, qu'ils sont libres d'accepter ou non.
- Cette offre, prévue à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, comprend un ensemble de produits et services bancaires qui visent à aider un client fragile à gérer et maîtriser son budget, tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants. Son tarif ne peut dépasser 3 euros par mois, et elle prévoit un plafonnement des frais d'incidents bancaires, à concurrence de 20 euros par mois et 200 euros par an.

... ET EN UN SCHÉMA

## LES CRITÈRES...

RÉGLEMENTAIRES	MODULABLES	SUPPLÉMENTAIRES
<p>Définis dans le Code monétaire et financier et applicables de la même manière aux banques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inscription depuis plus de 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC)</li><li>• Dépôt d'un dossier de surendettement, déclaré recevable par la commission de surendettement</li></ul> <p><b>À noter</b></p> <p>→ Le client est alors considéré comme fragile pour toute la durée de son inscription au FICP</p>	<p>Définis dans le Code monétaire et financier, mais les seuils sont fixés par les banques</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de 3 mois consécutifs, et en particulier lorsque leur nombre atteint ou dépasse 5 au cours d'un même mois</li><li>• Montant des ressources portées au crédit du compte</li></ul> <p><b>À noter</b></p> <p>→ Lorsque 5 incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins 3 mois</p> <p>→ La banque peut aussi prendre en compte tout élément de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte</p>	<p>Définis volontairement par les banques afin d'identifier de manière plus préventive les personnes susceptibles d'être touchées par la fragilité financière</p> <p>Exemple de critères supplémentaires volontairement introduits par des banques :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Ressources au crédit du compte inférieures au seuil de pauvreté</li><li>→ Inscription au FICP (pour un motif autre qu'une situation de surendettement)</li><li>→ Client ayant bénéficié de la procédure de droit au compte</li></ul>

## ET LES CONSÉQUENCES de la détection pour un client d'une situation de fragilité financière



La banque prévient son client qu'il est détecté comme fragile financièrement dès qu'il répond à un critère



La banque plafonne automatiquement les frais d'incidents à 25 euros par mois



La banque doit proposer à son client la souscription de l'offre clientèle fragile

## POUR ALLER PLUS LOIN...

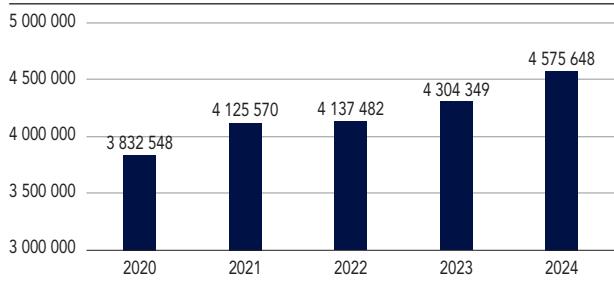
La détection des situations de fragilité financière par les établissements de crédit constitue l'étape préalable à la proposition de mesures de protection adaptées, telles que le plafonnement automatique des frais d'incidents bancaires ainsi que la proposition de souscription de l'offre clientèle fragile (OCF), dite aussi offre spécifique. C'est la loi n° 2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires qui a introduit dans les textes en 2013 l'obligation de détecter les clients financièrement fragiles. Cette obligation a été régulièrement renforcée depuis. Elle figure par ailleurs dans la *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, dont la dernière version a été homologuée par arrêté du 16 septembre 2020.

### La détection des situations de fragilité financière par les banques en 2024

Au 31 décembre 2024, les banques ont identifié près de 4,6 millions de clients en situation de fragilité financière, soit une augmentation de 6,3 % par rapport à 2023.

Ces clients, dès leur détection comme « clients financièrement fragiles », ont été avertis par leur établissement bancaire et se sont vu automatiquement plafonner leurs frais d'incidents bancaires à hauteur de 25 euros par mois.

#### G11 Clients fragiles dans les établissements teneurs de comptes de dépôt au 31 décembre (en unités)



Par ailleurs, le nombre de personnes nouvellement identifiées en 2024 comme financièrement fragiles s'est établi à 6,1 millions, avec des flux trimestriels moyens d'environ 1,5 million de personnes. Ce nombre s'accroît légèrement par rapport à 2023 (+ 2 %). Les flux semblent signifier que de nombreuses situations de fragilité restent ponctuelles et se résorbent, de façon momentanée ou durable, grâce notamment au mécanisme de plafonnement des frais. Depuis plusieurs années, le conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire souhaite détailler ce phénomène, plutôt difficile à documenter, et a sollicité en ce sens les établissements de crédit pour disposer de données fines.

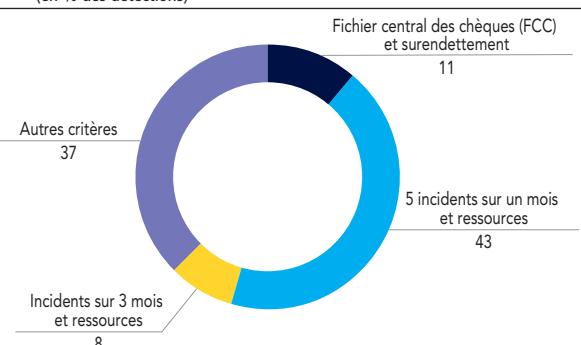
### Des critères de détection plus préventifs

La détection des clients fragiles repose tout d'abord sur des critères définis par les textes réglementaires, qui s'appliquent indifféremment à l'ensemble des banques. Certaines ont même dépassé les exigences des textes, ce que l'Observatoire encourage.

La détection repose également sur des critères dits modulables, définis par le Code monétaire et financier, et cumulatifs. Ils portent sur l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de trois mois consécutifs, ainsi que sur le montant des ressources portées au crédit du compte en regard du seuil fixé par chaque banque. En 2024, pour tenir compte de l'inflation intervenue ces dernières années, les établissements de crédit membres de l'Observatoire ont revalorisé le seuil fixe en euro utilisé pour apprécier le montant des ressources créditées en compte. La plupart ont aussi opté pour une formule de calcul s'appuyant sur un indicateur lui-même indexé, pour un ajustement plus régulier et automatique des seuils de ressources. Par ailleurs, depuis un décret de juillet 2020, lorsque cinq incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins trois mois. Cette évolution visait à renforcer la cohérence d'appréciation des situations de fragilité financière et leur identification le plus en amont. Au titre des critères modulables, les banques peuvent aussi retenir d'autres indicateurs susceptibles de révéler une situation de fragilité, à l'exemple des dépenses portées au débit du compte.

Enfin, les banques peuvent volontairement joindre d'autres critères pour identifier de manière plus préventive encore leurs clients à risque.

#### G12 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2024 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en % des détections)



Source : Banque de France.

En 2024, les critères préventifs appliqués par les banques sont à l'origine de 88 % des nouvelles détections de fragilité financière. En particulier, 43 % des clients nouvellement détectés l'ont été au titre du critère de détection combinant survenue de cinq incidents de paiement sur leur compte au cours du même mois et flux créditeurs inférieurs au seuil déterminé par l'établissement de crédit.

### Les caractéristiques des clients financièrement fragiles à fin 2024

La Banque de France, pour le compte de l'Observatoire, collecte auprès des banques des données sur leurs clients fragiles. L'analyse de ses données arrêtées au 31 décembre 2024, rapprochée des constats des précédents rapports, permet de déterminer les caractéristiques des clients financièrement fragiles. Sur les 4,6 millions de clients recensés comme fragiles à fin 2024, tous ne l'ont pas été sur l'ensemble de l'année. L'analyse des caractéristiques de ces clients intègre donc les périodes durant lesquelles certains ne se trouvaient pas en situation de fragilité financière au sens de la réglementation.

### Le fonctionnement des comptes de dépôt des clients financièrement fragiles

Les 4 636 895 comptes de dépôt des clients financièrement fragiles affichent des flux créditeurs moyens mensuels de 1 546 euros. Ce niveau est stable par rapport à 2023. Pour les principaux établissements bancaires déclarants, ces flux s'échelonnaient de 1 274 à 2 227 euros.

Les comptes de clients fragiles, à 73 %, ont été à découvert au moins une fois dans l'année, soit un niveau légèrement inférieur à celui de 2023. Cette moyenne recouvre toutefois de fortes disparités entre les principaux groupes bancaires. Par ailleurs, le solde débiteur journalier de ces comptes s'est situé en moyenne à 252 euros en 2024, en hausse de 7,9 % par rapport à 2023.

Enfin, 2 241 667 comptes de clients fragiles ont affiché au moins un incident de paiement en 2024, une proportion comparable à celle de 2023 rapportée au nombre total de comptes de clients fragiles. En moyenne, ces comptes ont totalisé 13 incidents sur l'année.

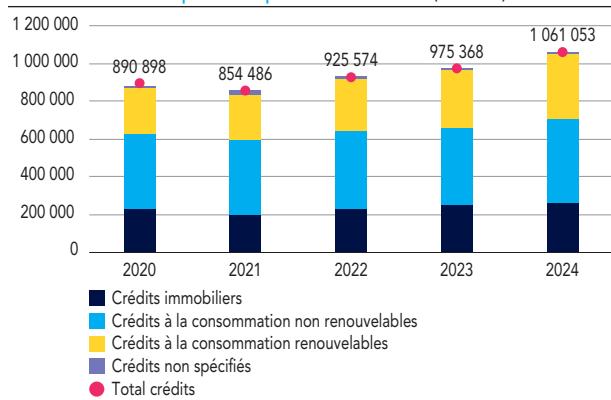
### Épargne et endettement des clients financièrement fragiles

Au 31 décembre 2024, les clients fragiles détenaient 2 022 186 livrets A, un nombre supérieur de 4,6 % à celui de 2023.

En outre, 343 297 clients fragiles étaient titulaires d'un livret d'épargne populaire (LEP), soit une hausse de plus de 18 % par rapport à 2023, et une progression constante depuis cinq ans. Depuis plusieurs années, l'Observatoire encourage la promotion de ce produit d'épargne auprès des personnes fragiles notamment. En effet, une épargne, même faible, demeure un moyen efficace de faire face à des dépenses imprévues et d'éviter alors une déstabilisation de son budget. Le LEP, livret réglementé, garanti et défiscalisé, a pour objectif d'aider les personnes aux revenus les plus modestes à épargner, dans des conditions qui préservent leur pouvoir d'achat. Il est accessible à l'ensemble des personnes domiciliées en France dont les revenus fiscaux de référence n'excèdent pas des seuils fixés par le Code général des impôts.

En fin d'année 2024, 1 061 053 crédits accordés par des établissements de crédit teneurs de comptes étaient en cours de remboursement par des personnes fragiles financièrement. Les crédits immobiliers en représentaient 25 % avec un encours moyen de 92 662 euros restant dû, et les crédits à la consommation (renouvelables ou amortissables) en représentaient 74 %, avec un encours moyen de 7 409 euros restant dû.

**G13 Crédits détenus par des clients fragiles dans les établissements teneurs de comptes de dépôt au 31 décembre** (en unités)



Source : Banque de France.

Depuis plusieurs années, l'Observatoire appelle l'attention du public, et notamment des personnes les plus fragiles, sur le développement des offres de paiement fractionné et de minicrédit, rapides et faciles d'accès. Leur marché suit une forte croissance et ces solutions de financement, à très court terme et généralement de faible montant, peuvent comporter un risque d'endettement excessif, surtout en cas de souscriptions multiples, pour des ménages à la situation financière déjà fragile. La transposition, en cours, de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation, devrait permettre de mieux encadrer la souscription.

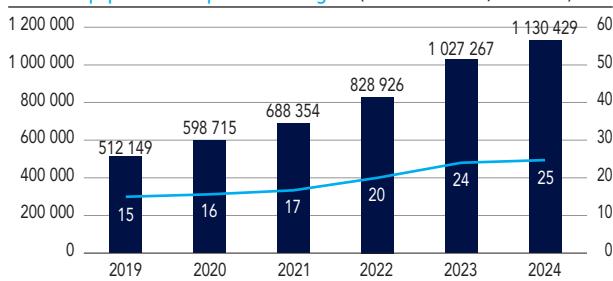
## Une diffusion accrue de l'offre clientèle fragile depuis plusieurs années

À fin décembre 2024, 1 130 429 clients en situation de fragilité financière avaient souscrit l'offre clientèle fragile, nombre en hausse de 10 % sur un an et de 362 % depuis 2015.

Les établissements de crédit sont tenus de proposer l'OCF à tous leurs clients détectés comme fragiles financièrement. Cette offre, prévue par la réglementation, comprend un ensemble de produits et services bancaires adaptés à la situation du client fragile, et vise notamment à l'aider à maîtriser et à gérer son budget tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants. Son tarif ne peut dépasser 3 euros par mois et les frais d'incidents bancaires sont plafonnés à 20 euros par mois et 200 euros par an.

Les banques membres de l'Observatoire se sont aussi engagées, depuis plusieurs années, à ce que cette offre puisse aussi être souscrite par tout client qui ne répond pas aux critères de la fragilité financière, mais qui s'estime dans cette situation, en s'adressant à son agence bancaire.

### G14 Bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et taux d'équipement des personnes fragiles (nombre en unités; taux en %)



Source : Banque de France.

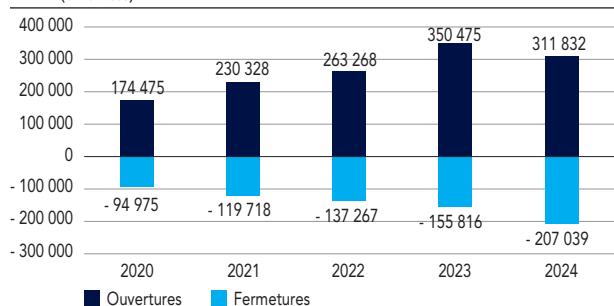
Le taux d'équipement, c'est-à-dire la proportion de clients financièrement fragiles qui ont souscrit cette offre, s'établit à 25 % à fin 2024. Ce taux est équivalent à celui de 2023, et a plus que doublé depuis 2015.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer la faible progression de ce taux d'équipement depuis quelques années. Tout d'abord, tous les clients en situation de fragilité financière ne souscrivent pas cette offre de services bancaires, car certains ne rencontrent que des difficultés temporaires et, à ce titre, peuvent préférer conserver leur formule de services. Par ailleurs, les récents échanges dans les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) font état de possibles refus par des clients fragiles en raison de l'absence de délivrance de chéquier ou d'octroi d'autorisation de découvert, et du passage à une carte à autorisation systématique. Ces refus découlent parfois aussi de la demande par la banque

du remboursement préalable d'un découvert, de sa réduction ou de son apurement progressif. Les membres des CDIF ont ainsi salué des initiatives menées par les banques pour rendre cette offre plus attractive, comme les autorisations de découvert limité ou l'apurement progressif de découvert, en amont de la souscription.

En 2024, les souscriptions de l'offre spécifique (311 832 ouvertures) par des clients financièrement fragiles sont restées supérieures aux résiliations (207 039 fermetures).

### G15 Ouvertures et fermetures d'offres spécifiques au cours de l'année (en unités)



Source : Banque de France.

L'Observatoire souligne et salue les initiatives individuelles des établissements bancaires qui soit ne facturent pas l'OCF à leurs clients fragiles, soit ont réduit son tarif, généralement de 3 à 1 euro, soit appliquent des plafonnements de frais d'incidents bancaires moindres que ceux imposés par la réglementation, ou qui même exonèrent totalement de ces frais leurs clients titulaires de l'offre. Par ailleurs, il incite à poursuivre les efforts collectifs pour toujours mieux faire connaître cette offre spécifique.

En outre, le conseil scientifique de l'Observatoire a proposé de mener une étude, tant quantitative que qualitative, pour dresser un bilan de l'offre clientèle fragile.

### Des frais bancaires qui restent limités pour les clients fragiles

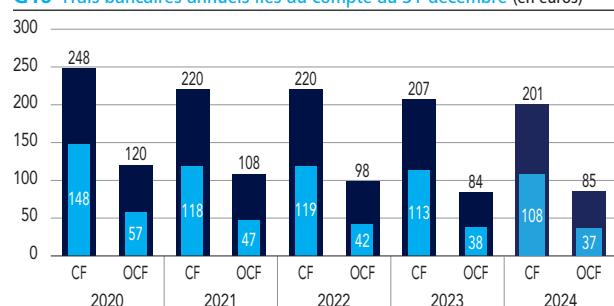
La *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par un arrêté du 16 septembre 2020, prévoit un dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires, pour tous les clients détectés comme financièrement fragiles par leur banque et pour ceux qui ont souscrit à l'OCF (cf. schéma infra). Cette charte détaille également les catégories de frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte que couvre ce plafonnement (cf. liste en mesure 1-3 bis a) de la charte). Certains autres frais, notamment liés aux saisies administratives à tiers détenteur (SATD) ou aux saisies-attributions, sont en principe exclus des plafonnements.

Au 31 décembre 2024, 83 % des banques appliquaient le plafond mensuel de 25 euros pour leurs clients détectés comme financièrement fragiles, les autres banques le plaçant entre 15 et 25 euros. Pour les bénéficiaires de l'OCF, le plafond mensuel se situe entre 16,5 euros (soit le plafond annuel de 200 euros rapporté au mois) et 20 euros. Plusieurs groupes bancaires ont aussi décidé d'exonérer totalement les bénéficiaires de l'offre spécifique des frais d'incidents, et, pour certains d'entre eux, jusqu'aux frais liés aux SATD et saisies-attributions.

Les clients identifiés comme fragiles au 31 décembre 2024 ont été facturés, pour 62 % d'entre eux, de frais d'incidents, au moins une fois dans l'année. Parmi ces clients, 67 % ont bénéficié au moins une fois dans l'année du plafonnement des frais. Pour les clients bénéficiaires de l'OCF, ces taux s'établissent respectivement à 42 % et 70 %. Le montant moyen mensuel des frais d'incidents bancaires, calculé pour les seuls clients qui ont subi au moins un incident, diminue légèrement à 18,8 euros pour les clients fragiles et reste stable à 12 euros pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Au 31 décembre 2024, les frais d'incidents ressortaient en moyenne annuelle à 108 euros (ou 9 euros par mois) pour l'ensemble des clients fragiles, soit une baisse de 4,2 % sur un an. Pour les bénéficiaires de l'OCF, ces frais se situaient en moyenne à 37 euros par an (soit 3 euros par mois), soit une baisse de 1,7 % par rapport à 2023.

**G16 Frais bancaires annuels liés au compte au 31 décembre** (en euros)



CF Clients fragiles      OCF Bénéficiaires de l'offre clientèle fragile

■ Ensemble des frais liés au compte      ■ dont frais d'incidents

Source : Banque de France.

Les frais d'incidents représentaient 54 % du total des frais liés au fonctionnement des comptes des clients fragiles. Le coût total annuel de fonctionnement de ces comptes recule de 3,1 % en 2024, à 201 euros (soit 16,75 euros par mois). Pour les bénéficiaires de l'OCF, ce coût annuel augmente très légèrement (+ 1,9 % par rapport à 2023) et se situe à 85 euros (soit 7 euros par mois) au 31 décembre 2024.

Les frais d'incidents diminuent dans la quasi-totalité des établissements bancaires depuis plusieurs années, notamment pour les bénéficiaires de l'OCF. Cette baisse peut s'expliquer par une détection plus préventive des situations de fragilité financière par les banques ainsi que par la mise en place du plafonnement, d'un accompagnement des banques et d'une politique d'exonération pour les bénéficiaires de l'OCF, qui s'est étendue au sein des principaux groupes bancaires.



## 2.3 Le traitement des situations de surendettement

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024 ...

- **134 803 dossiers ont été déposés** auprès des commissions de surendettement de l'Hexagone, soit une hausse de 10,8 % par rapport à 2023. Ce niveau est néanmoins inférieur de 5,8 % à celui de 2019 (période prépandémique) et de 42 % à celui de 2014.
- **34,7 %** des dossiers ont fait l'objet d'un **rétablissement personnel** conduisant à un effacement de dettes.
- **4,5 milliards d'euros de dettes** ont été relevés dans les dossiers traités par les commissions.

#### Qui peut déposer un dossier de surendettement, et dans quels cas ?

La procédure de traitement du surendettement s'adresse aux particuliers qui, malgré leurs efforts, ne parviennent plus à régler leurs dettes : crédits immobiliers, crédits à la consommation, découvert, arriérés de loyers, factures impayées, etc.

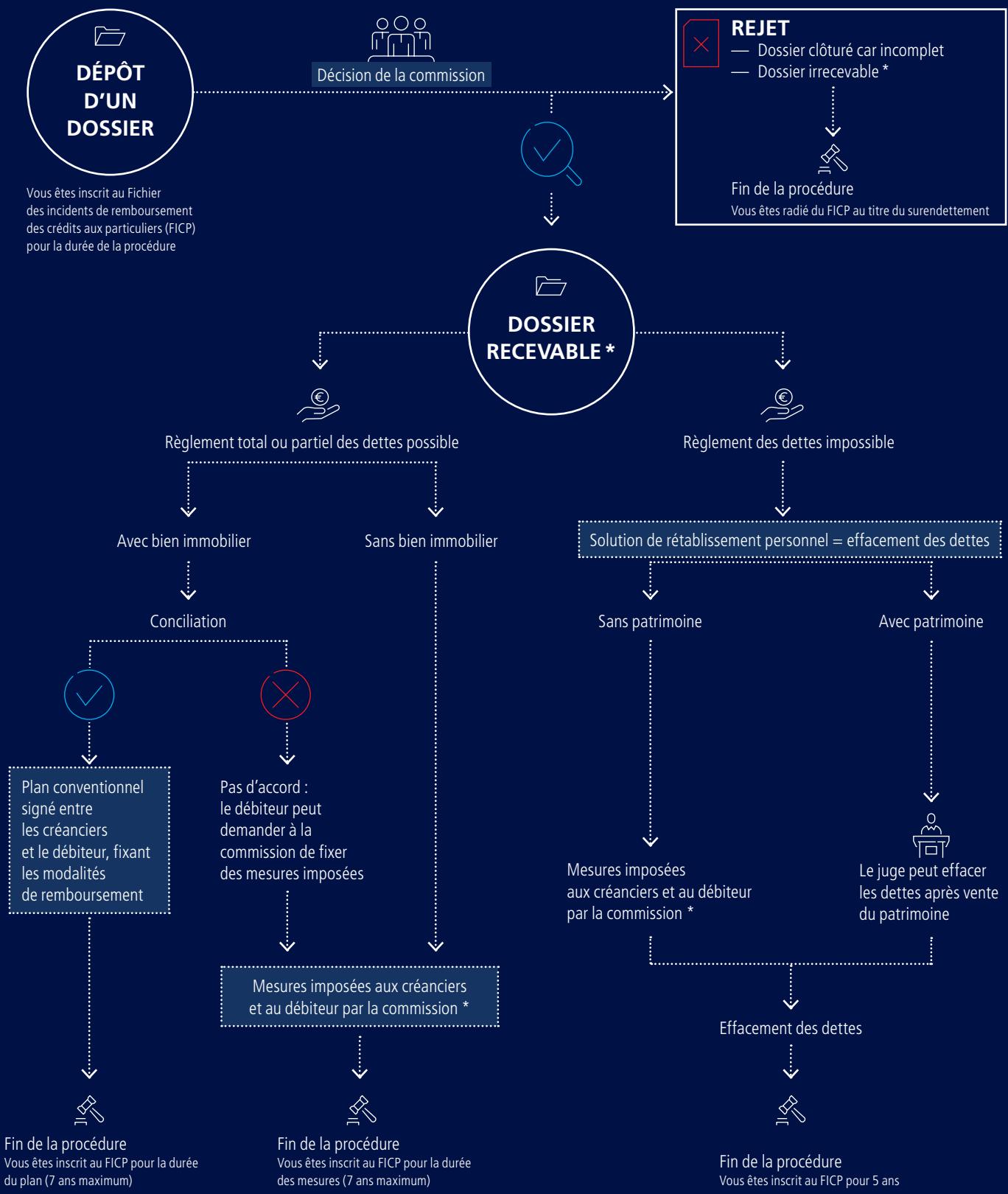
Pour en bénéficier, le demandeur doit résider en France, ou pour les Français résidant à l'étranger, être endetté auprès de créanciers en France. La demande doit être constituée de bonne foi, et donc notamment ne pas résulter d'un surendettement volontaire.

Cette procédure est un service public, gratuit et confidentiel, mis en œuvre par la Banque de France, qui assure le secrétariat des commissions de surendettement (une dans chaque département).

#### Quelles solutions la procédure de traitement des situations de surendettement peut-elle apporter ?

- Si la commission de surendettement accepte le dossier, le dispositif vise déjà à **stabiliser la situation du déposant**. Ses créanciers sont informés de la recevabilité du dossier. Le déposant est inscrit au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) afin d'éviter toute aggravation de sa situation financière. Durant toute la procédure, les intérêts cessent de courir sur les emprunts. Les saisies sont suspendues. Aucuns frais de rejet de prélèvement ne peuvent être facturés au déposant. Le déposant arrête de payer ses mensualités de crédits et ses arriérés de dettes. En revanche, il doit continuer à régler son loyer et ses factures.
- En parallèle, la commission s'attache à **trouver la solution** la plus adaptée à la situation du déposant. Elle peut proposer :
  - un gel provisoire des dettes (le déposant ne paie plus ses dettes pendant une période déterminée) ;
  - un rééchelonnement des dettes sur une durée plus longue et/ou une réduction du taux d'intérêt afin de permettre des remboursements adaptés à la situation financière ;
  - un effacement partiel des dettes en complément des mesures de rééchelonnement ;
  - un effacement des dettes (mesure dite de rétablissement personnel) si la situation du déposant est trop dégradée et non susceptible de s'améliorer durablement.

## ... ET EN UN SCHÉMA



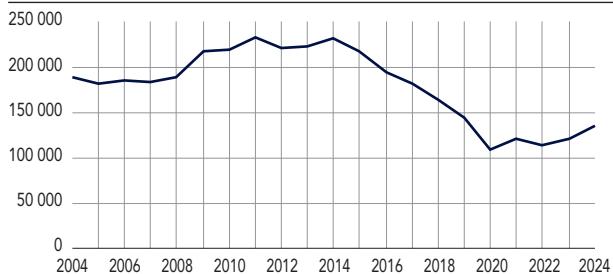
Note : Le dispositif de traitement du surendettement des particuliers en outre-mer peut être consulté sur [le site internet de l'Institut d'émission d'outre-mer \(IEOM\)](#), en « Espace particuliers ».

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

## POUR ALLER PLUS LOIN...

En 2024, dans l'Hexagone, 134 803 dossiers ont été déposés auprès des commissions départementales de surendettement, nombre en hausse de 10,8 % par rapport à 2023 (environ 13 000 dossiers de plus).

**G17** Dépôts annuels de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

Cela correspond à 245 dossiers de surendettement déposés pour 100 000 habitants âgés de 15 ans et plus, taux qui varie toutefois largement selon les départements, entre 125 et 459 (cf. carte infra).

La progression des dépôts peut être attribuée aux effets retardés de l'épisode inflationniste sur le budget des ménages les plus fragiles financièrement. Comme les années précédentes, l'encadrement des conditions de commercialisation des crédits à la consommation et l'efficacité de la procédure de traitement des dossiers de surendettement ont contribué à limiter cette progression qui a ralenti au second semestre (+ 9 %, comparativement à + 12,6 % au premier semestre).

En 2025, la Banque de France reste pleinement mobilisée sur tout le territoire, grâce à son réseau de succursales et aux conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) qu'elle anime. Elle informe et accompagne les particuliers, notamment ceux concernés par une situation de surendettement, et met en œuvre les dispositifs d'inclusion financière en mesure de les aider.

### Les délais de traitement des dossiers sont stables en dépit de la hausse des dépôts

Les commissions métropolitaines de surendettement ont traité 131 080 dossiers en 2024, nombre en hausse de 9,5 % par rapport à 2023. En dehors des 15,8 % de cas d'irrecevabilité, de clôture et de déchéance, 43 % des dossiers ont bénéficié de mesures imposées (avec effacement partiel de dette ou sans effacement), 34,7 % de décisions de rétablissement personnel et 6,5 % de plans conventionnels de redressement définitifs.

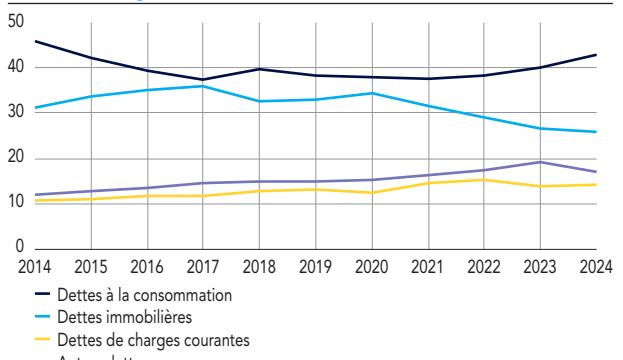
Malgré la hausse des dépôts de dossiers de surendettement, le délai moyen entre le dépôt et la décision de recevabilité ou d'irrecevabilité prise par la commission de surendettement (environ un mois), tout comme celui entre le dépôt et la solution apportée par la commission (trois mois et demi) sont demeurés stables sur un an.

## L'endettement des ménages surendettés augmente modérément

L'endettement relevé en 2024 pour l'ensemble des ménages surendettés atteint 4,5 milliards d'euros, soit une progression de 6 % par rapport à 2023, liée à la hausse du nombre de dossiers. En comparaison, l'endettement global des particuliers dans l'ensemble de la population s'établit à 1 500 milliards d'euros.

Les dettes financières, principalement composées de dettes sur crédits à la consommation et crédits immobiliers, constituent 70,6 % de la dette globale des ménages surendettés, les dettes de charges courantes, 14,2 %, et les autres dettes, 15,2 %.

**G18** Part des grandes catégories de dettes dans l'endettement global des ménages surendettés (en %)



Source : Banque de France.

## L'effacement des dettes est stable

En 2024, 41 722 dossiers ont bénéficié d'un effacement total de dettes et 20 899 de mesures d'effacement partiel. Le montant total effacé s'élève à 1,2 milliard d'euros et la moyenne d'effacement (total ou partiel) se situe à 19 728 euros par dossier.

## Les personnes surendettées sont souvent isolées, dans une situation sociale et financière précaire

La proportion de personnes surendettées qui vivent seules est de 52 % (contre 38 % dans l'ensemble de la population), et celle des familles monoparentales surendettées de 20 % (contre 10 % dans la population).

Les personnes surendettées se trouvent pour 59 % d'entre elles sous le seuil de pauvreté monétaire (67 % pour les familles monoparentales surendettées), contre seulement 14,4 % de l'ensemble de la population. Le niveau de vie médian des ménages surendettés est nettement inférieur à celui de la population, à 1 180 euros, contre 2 028 euros.

La moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour régler leurs dettes.

Parmi les personnes surendettées, les employés (31 %) et les ouvriers (22 %) sont nettement surreprésentés par rapport à leurs poids respectifs dans la population française (15 % et 11 %), et 25 % sont en recherche d'emploi.

Les parcours de vie qui conduisent au dépôt d'un dossier de surendettement sont très divers. Toutefois, trois risques principaux ressortent dans les lettres des déposants, et peuvent se cumuler : le changement de situation au regard de l'emploi, le changement de situation familiale, la survenance de problèmes de santé.

→ Plus d'informations dans *Le surendettement des ménages. Enquête typologique 2024* (site internet de la Banque de France).

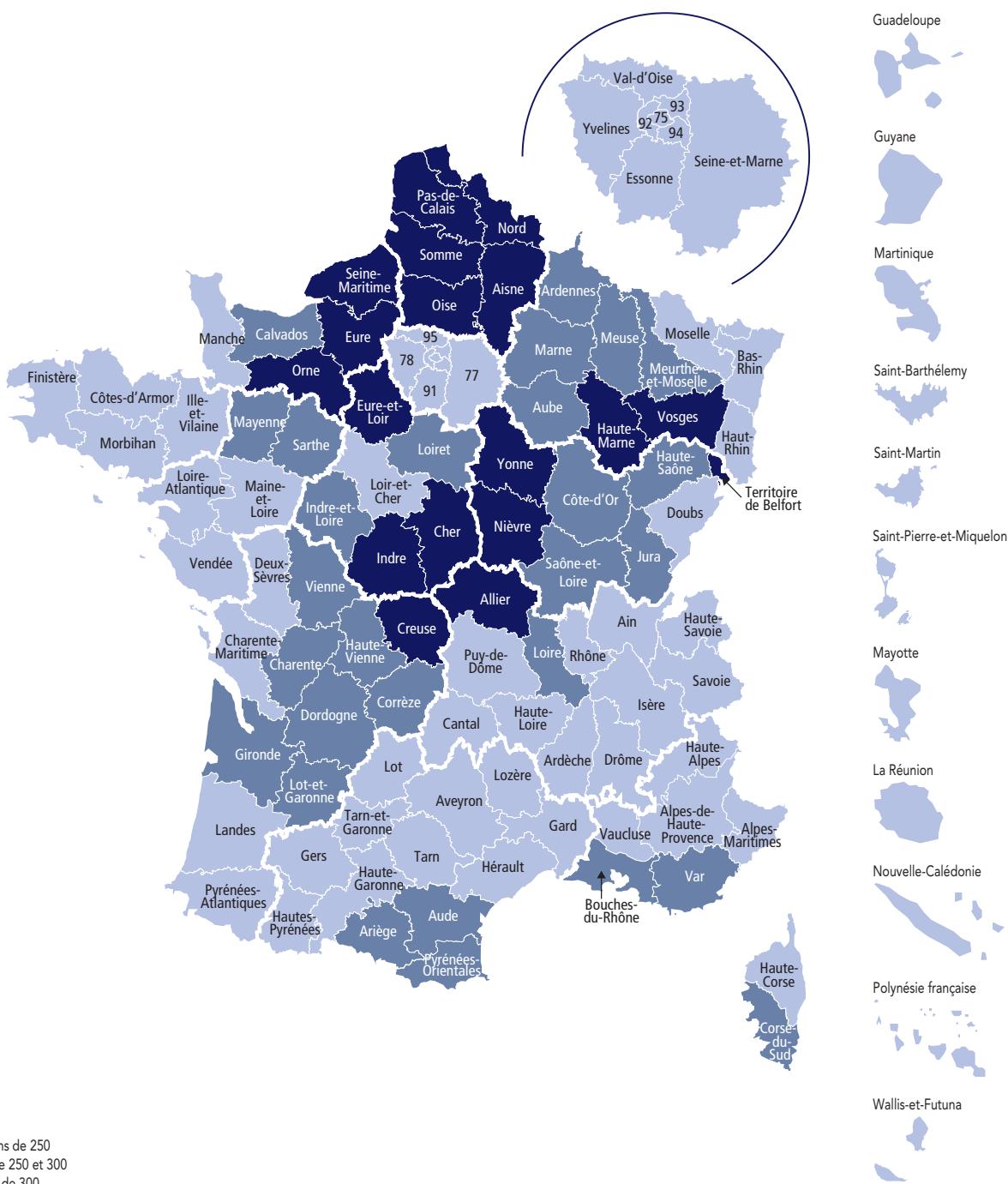
### **Le traitement du surendettement dans les départements et collectivités d'outre-mer**

Les départements et collectivités d'outre-mer (DCOM) enregistrent pour la deuxième année consécutive une nette progression des situations de surendettement.

Le nombre de dossiers déposés auprès des commissions départementales de surendettement, dont l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) assure le secrétariat, atteint 3 249, en hausse de 24 % par rapport à 2023 (630 dossiers de plus). Cette évolution s'inscrit dans un contexte économique en berne, susceptible d'affecter la capacité des ménages à faire face à leurs engagements financiers. Toutefois, le taux de surendettement en outre-mer reste inférieur à la moyenne nationale, avec 188 dépôts de dossiers pour 100 000 habitants de 15 ans et plus.

Dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique, le surendettement relève d'une compétence locale et le secrétariat des commissions est tenu par l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM). En 2024, 285 dossiers ont été déposés auprès des commissions de la Polynésie française et de la Nouvelle-Calédonie, en baisse de 13 % par rapport à 2023. Les dépôts de dossiers demeurent inférieurs de 44 % à ceux de 2019, avant la pandémie de Covid.

Dépôts de dossiers de surendettement en 2024 (nombre pour 100 000 habitants de 15 ans et plus)



Source : Banque de France.

## 4

## L'estimation du nombre de personnes surendettées : une population en baisse depuis dix ans

La situation du surendettement des ménages en France s'appréhende habituellement par l'évolution des dépôts de dossiers de surendettement. Cet indicateur de flux reflète le nombre de ménages qui décident, à un instant donné, de saisir la commission de surendettement, car elles ne parviennent plus à rembourser leurs dettes.

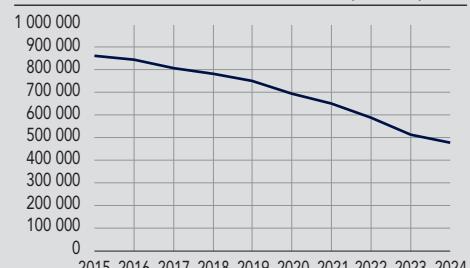
Cet indicateur n'apporte cependant qu'une vision partielle de la situation du surendettement dans le pays. En effet, il ne rend pas compte du nombre de personnes qui sont aussi sorties de leur situation de surendettement sur la période.

Une autre approche se fonde sur l'indicateur « nombre de personnes physiques inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) au titre d'une mesure de surendettement »<sup>1</sup>. Il dénombre les personnes physiques (débiteurs et codébiteurs) inscrites au fichier en raison d'une mesure issue de la procédure de traitement du surendettement, c'est-à-dire lorsque leur dossier a été considéré comme recevable et a été orienté vers une solution finale par la commission de surendettement de la Banque de France du département. La durée maximale d'inscription est de 7 ans.

En cas de plan conventionnel de redressement ou de mesures imposées ou recommandées par la commission de surendettement, la durée du fichage est de 7 ans, et en l'absence de nouvelle inscription au FICP pendant 5 ans, la levée du fichage est automatique. Dans le cas d'une procédure de rétablissement personnel avec ou sans liquidation judiciaire, la durée d'inscription est de 5 ans à partir de la date de validation des mesures ou de l'entrée en vigueur du jugement.

L'évolution de cet indicateur dépend donc à la fois du nombre des personnes entrées en procédure de surendettement (et ayant reçu une orientation à ce titre) et du nombre de personnes sorties de la procédure (suivant la durée de leur fichage, soit au plus tard 7 ans après l'inscription).

Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) au titre d'une mesure de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

**Depuis dix ans, ce nombre de personnes surendettées a diminué de 44,5 %, passant de 863 000 à un peu moins de 480 000.** Sur cette période en effet, les flux sortants (importants, car le nombre des dépôts de dossiers était bien plus élevé au début des années 2010) se sont avérés très supérieurs aux flux entrants (en hausse depuis mi-2023).

**Malgré la récente augmentation des dépôts de dossiers, cette baisse du nombre de personnes surendettées illustre les progrès des politiques de prévention du surendettement ainsi que de l'efficacité de la procédure.**

<sup>1</sup> Cet indicateur constitue une mesure indirecte (proxy) du nombre de ménages surendettés. En présence d'un bien immobilier, certaines personnes doivent respecter des plans de rééchelonnement de dettes hors immobilier pendant 12 ans et de dettes immobilières jusqu'à 25 ans, alors même que leur fichage s'est interrompu au bout de 5 ans en cas d'absence d'incident de remboursement dans la période. À l'inverse, les personnes qui bénéficient d'une solution de rétablissement personnel se trouvent dès lors financièrement désendettées (effacement de leurs dettes), mais elles demeurent inscrites au FICP pendant 5 ans.

## 5 Faciliter le dépôt en ligne d'un dossier de surendettement : l'ouverture aux codéposants

Depuis le 13 décembre 2024, l'ouverture d'un dossier de surendettement par un déposant et un codéposant peut s'effectuer dans l'espace internet Banque de France « [Vos demandes en ligne](#) ».

Pour accéder à la demande en ligne préremplie par le déposant, le codéposant devra utiliser utiliser ses identifiants [FranceConnect](#). Il accédera alors à la demande si sa date de naissance et son adresse courriel FranceConnect correspondent aux données saisies par le déposant dans sa déclaration.

**1**



Sur cette page, l'utilisateur peut choisir d'accéder à son compte via FranceConnect (avec un clic sur l'icône bleue) ou via un compte « Banque de France » (avec un clic sur l'icône bleue). Si l'utilisateur choisit l'accès via son compte, il devra saisir son identifiant et son mot de passe. Si c'est la première fois qu'il accède à son espace personnel, il pourra créer un espace personnel en cliquant sur le bouton « CRÉER VOTRE ESPACE PERSONNEL ». Ensuite, il pourra suivre les 3 étapes nécessaires pour accéder à son compte.

**2**

**VOUS ÊTES**



Le visiteur peut choisir entre « Particulier (personne physique) » ou « Particulier (épouse/partenaire) ».

**VOUS EFFECTUEZ LA DÉMARCHE**



Le visiteur peut choisir entre « Pour vous-même » ou « Pour une autre personne ».

**VOUS SOUHAITEZ**



Le visiteur peut choisir entre « Faire une demande » (qui permet de faire une demande en ligne) ou « Prendre un rendez-vous » (qui permet de prendre un rendez-vous dans une unité Banque de France).

**OBJET DE DEMANDE**



Le visiteur peut choisir entre « Surendettement » ou « Dépôt d'un dossier en ligne ».

**3**

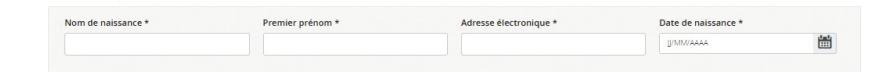
**Déclaration de surendettement**

**ÊTES-VOUS LA SEULE PERSONNE À EFFECTUER CETTE DÉMARCHE ?**



Le visiteur peut choisir entre « Oui, je suis la seule personne » ou « Non, nous sommes deux (conjoints, pacés, ...) ». Une question supplémentaire est posée : « Merci de remplir les champs suivants avec les informations concernant votre co-déposant. L'adresse électronique renseignée doit être différente de la vôtre et correspondre à son adresse électronique FranceConnect. Elle sera utilisée pour envoyer à votre co-déposant un lien lui permettant d'accéder à la demande afin de vérifier les informations saisies. »

**IDENTITÉ DE VOTRE CO-DÉPOSANT**



Le visiteur doit saisir les informations suivantes pour le co-déposant : Nom de naissance \*, Premier prénom \*, Adresse électronique \* et Date de naissance \* (format jj/MM/aaaa).



# LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE

## 3.1 L'Observatoire de l'inclusion bancaire et son conseil scientifique

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- Les échanges au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui s'est réuni à trois reprises, ont notamment porté sur l'**identification par les banques des clients en situation de fragilité financière**, sur l'**enquête menée par le CSA auprès de bénéficiaires de la procédure de droit au compte**, ainsi que sur le **microcrédit**.
- Un [communiqué du président de l'Observatoire](#) a été publié le 3 avril sur la **revalorisation** par les banques membres de l'Observatoire **des seuils fixes de ressources créditées en compte**, utilisés par certaines pour apprécier la fragilité financière (cadre des critères dits modulables).
- Une **étude sociologique sur le microcrédit personnel** menée par Hélène Ducourant et ses étudiants pour le conseil scientifique de l'Observatoire a été présentée à l'ensemble de l'Observatoire.

#### Qu'est-ce que l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ?

L'OIB est issu de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 et du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Il est présidé par le gouverneur de la Banque de France et réunit dix-huit membres issus de la sphère publique, du secteur bancaire et de l'univers social (cf. annexe 1).

L'Observatoire a pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations financièrement fragiles :

- il est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires, ainsi que sur leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire ;
- il doit également définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire ;
- il publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions.

#### Qu'est-ce que le conseil scientifique ?

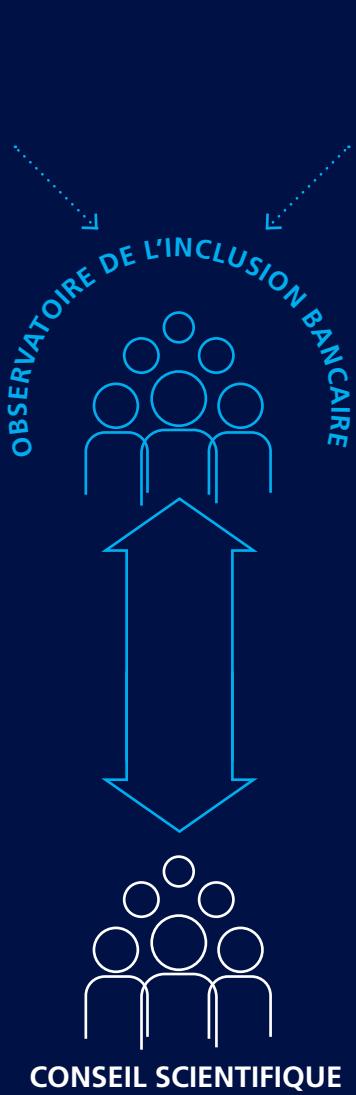
Un conseil scientifique est placé auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France, il comprend six membres désignés par le président de l'Observatoire (cf. annexe 2).

Il est notamment consulté sur la nature des informations collectées par l'Observatoire et sur la définition d'indicateurs de suivi relatifs à l'inclusion bancaire et aux pratiques des établissements de crédit en la matière.

## ... ET EN UN SCHÉMA

### MEMBRES DE DROIT

- Le gouverneur de la Banque de France, président de l'Observatoire
- Le directeur général du Trésor
- Le directeur général de la Cohésion sociale (DGCS)
- Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations (CDC)
- Le président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)
- Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)



### PERSONNALITÉS NOMMÉES PAR ARRÊTÉ

- Six membres nommés en qualité de **représentants des établissements de crédit**, sur proposition du président de la Fédération bancaire française (FBF)
- Six membres nommés 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**

- Un représentant du gouverneur de la Banque de France, président du conseil scientifique

- Un membre sur proposition du directeur général de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

- Un membre sur proposition du directeur de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees) placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales

- Deux experts dont le choix est approuvé par les membres de l'Observatoire

- Deux représentants de la Banque de France

## POUR ALLER PLUS LOIN...

La Banque de France s'est vu confier la présidence de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 et le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014.

Cet Observatoire est chargé de suivre la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière. Il constitue un lieu d'analyse, de dialogue et de proposition.

En particulier, l'Observatoire collecte des informations sur les différents dispositifs d'inclusion financière et évalue les pratiques des établissements de crédit en la matière. Il suit plus particulièrement :

- la procédure de droit au compte ;
- l'évolution du microcrédit ;
- les inscriptions aux fichiers d'incidents de paiement gérés par la Banque de France ;
- le dispositif « clientèle fragile » mis en œuvre par les banques ;
- l'évolution du surendettement des ménages ;
- les actions complémentaires et d'accompagnement menées par les acteurs bancaires ou sociaux.

En mars 2025 ont été célébrés les dix ans d'actions de l'Observatoire (cf. encadré 7), par ses membres ainsi que divers acteurs impliqués dans les dispositifs d'inclusion financière. Ces derniers ont salué les avancées obtenues grâce au travail et à la collaboration des membres de l'OIB.

L'Observatoire reste toujours particulièrement attentif à l'évolution de la conjoncture sociale, qu'il suit notamment à travers les données publiées par la Banque de France dans le *Baromètre mensuel de l'inclusion financière*, ainsi qu'au moyen des remontées d'information précises par les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF). Il a renouvelé en 2024 une étude confiée en 2023 au Crédoc, pour mieux comprendre les évolutions récentes de la situation financière des ménages, en particulier des plus modestes. Menée sur un panel de 3 000 personnes, cette enquête a souligné que 36 % des Français et 43 % des ménages les plus modestes ont déclaré avoir « bouclé juste leur budget ». Ils ont été aussi plus nombreux qu'en 2023 à avoir reporté des dépenses ou à y avoir même renoncé.

En 2024, les travaux de l'Observatoire ont plus particulièrement porté sur l'identification par les banques de leurs clients en situation de fragilité financière, surtout au travers des critères dits modulables (cf. section 2.2), ainsi que sur la « conjugualisation » de ces critères.

Un [communiqué du président de l'Observatoire](#) a été publié le 3 avril 2024 sur la revalorisation par les banques membres de l'Observatoire des seuils fixes de ressources créditées en compte, utilisés par certaines pour apprécier la fragilité financière (dans le cadre des critères dits modulables). Afin de tenir compte de l'épisode inflationniste des dernières années, les banques membres de l'OIB ont revalorisé ces seuils. Certaines banques se sont aussi engagées à utiliser une formule de calcul reposant sur un indicateur lui-même indexé (tel que le SMIC, le RSA, le seuil de pauvreté par exemple).

L'Observatoire a également examiné en 2024 le dispositif du droit au compte, en particulier en analysant les résultats de l'enquête menée par le CSA auprès de personnes qui avaient bénéficié de la procédure sur les mois d'août et septembre 2023, restituée en mars. Le président de l'Observatoire, François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France, ainsi que le représentant de la direction générale du Trésor ont souligné de nombreux points positifs exposés, mais aussi des difficultés récurrentes, depuis plusieurs années, concernant la lettre de refus, et qui nécessitent une amélioration rapide. Ils ont aussi rappelé l'importance du projet de dématérialisation de la procédure de droit au compte, auquel les banques ont été invitées à adhérer au plus tôt. La Banque de France a effectué des restitutions individuelles des résultats de l'enquête auprès de chaque groupe bancaire membre de l'Observatoire. Cette enquête a été reconduite à l'automne 2024 (cf. section 1.1, encadré 1).

L'Observatoire a par ailleurs longuement débattu du sujet du microcrédit et a unanimement réaffirmé l'importance et l'intérêt de ce dispositif d'inclusion financière, en particulier pour l'inclusion financière, mais aussi sociale et professionnelle des plus fragiles. Hélène Ducourant, sociologue, chercheuse, maîtresse de conférences à l'université Gustave Eiffel, a présenté une analyse sociologique, « S'endetter avec un budget contraint », sur le recours au microcrédit personnel en France (cf. encadré 6), qu'elle a menée avec ses étudiants, pour le compte du conseil scientifique de l'OIB, dont elle est membre.

Lors de la réunion de l'Observatoire de fin 2024, François Villeroy de Galhau, a annoncé la nomination de Marie-Laure Barut-Etherington, directrice générale adjointe des Statistiques, des Études et de l'International (DGSEI), à la présidence du conseil scientifique attaché à l'Observatoire. Une proposition de renouvellement de ce conseil ainsi qu'un programme de travail seront présentés, mi-2025, à l'Observatoire.

6

## « S'endetter avec un budget contraint » : une étude sociologique sur le microcrédit personnel menée par Hélène Ducourant et ses étudiants pour le conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

En mars 2024, Hélène Ducourant, membre du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), sociologue, enseignante-chercheuse à l'université Gustave Eiffel, et Lisa Laurence, docteure en sociologie, ont conduit une étude sociologique sur le recours au microcrédit personnel. Elles ont associé une soixantaine d'étudiants, alors en troisième année de licence de sociologie.

Cette étude, réalisée pour le conseil scientifique de l'OIB, portait notamment sur le recours au microcrédit personnel en France, en interrogeant ses logiques sociales et les parcours qui mènent à l'utilisation du dispositif. Les deux sociologues et leurs étudiants ont ainsi réalisé quarante-deux entretiens auprès de souscripteurs de microcrédits, ayant candidaté à la sixième édition des prix Banque de France du microcrédit accompagné, en 2023. Quatre thématiques ont été soulevées à travers l'engagement dans le microcrédit et son impact sur les individus qui disposent d'un budget contraint.

Le premier chapitre de l'étude s'intitule « Financer les *motoring poor* ». Il met en exergue le fait que les projets de mobilité viennent au premier rang des financements par microcrédits. La voiture répond à de nombreuses attentes, pour le travail, les loisirs, les autres déplacements de la famille, et devient essentielle, notamment en milieu rural. Les enquêtés sont habitués à posséder des voitures vétustes, peu coûteuses et peu fiables ; elles tombent souvent en panne, parfois même avant la fin du remboursement du microcrédit. Ils n'envisagent pas, ou très peu, l'achat de véhicules dits propres, dont le prix ne leur est guère accessible.

Le deuxième chapitre, « Les crédits avant le microcrédit » fait état de l'entièreté satisfaction des souscripteurs de microcrédit, notamment pour l'accompagnement associé au financement. Le dispositif a aussi permis de financer leur projet, alors qu'ils se trouvaient dans une situation complexe ou qu'ils n'arrivaient pas à obtenir un crédit « classique ». Les trois quarts des enquêtés avaient déjà souscrit un crédit (le plus souvent à la consommation) avant

de recourir à un microcrédit. Les personnes qui ont souscrit un microcrédit ont indiqué se méfier dorénavant des crédits « classiques », déclarant avoir « tiré les leçons » de leur endettement passé et jugeant parfois sévèrement leurs anciennes pratiques (en particulier le cumul de crédits renouvelables ou de paiements fractionnés). Par ailleurs, les enquêtés ont très largement une conception tranchée des usages illégitimes ou légitimes du crédit, les seconds se limitant souvent à l'achat d'un bien immobilier.

Dans un troisième chapitre intitulé « Tout le monde connaît la Banque de France ! », l'étude signale que les personnes interrogées connaissent les missions de la banque centrale, voire avaient déjà bénéficié de ses services. Parmi les enquêtés, 43 % avaient déposé un dossier de surendettement, et certains ont signalé leur inscription dans le Fichier central des chèques (FCC) ou le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) tenus par la Banque de France. Ils évoquent même la procédure de droit au compte, sans parfois savoir l'intitulé précis.

Dans son dernier chapitre, « Penser l'accompagnement puis les effets du microcrédit », l'étude propose une cartographie de l'espace social de l'accompagnement au microcrédit. Cette cartographie met en évidence la diversité de profil des enquêtés, par exemple dans la maturité de leur projet au moment de contacter l'association ou la structure qui les a accompagnés, dans leur connaissance initiale de celle-ci, dans leur sentiment de légitimité ou d'illégitimité par rapport à leur endettement, dans leur degré d'autonomie lors du montage du projet, ainsi que dans leur rapport aux institutions sociales et bancaires.

→ L'intégralité de l'[étude](#) peut être consultée sur le site d'HAL Open science

**Les membres de l'Observatoire ont chaleureusement remercié Hélène Ducourant, Lisa Laurence et l'ensemble des étudiants qui ont contribué à la rédaction de cette étude éclairante et appréciée.**

## 7

### Dix ans d'actions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et d'avancées significatives en matière d'inclusion bancaire

La création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est issue de l'article 56 de la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. Elle fait notamment suite à la conférence contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale de 2012, ainsi qu'à l'adoption en janvier 2013 du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014, relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire, a précisé ses modalités d'organisation et de fonctionnement, et la première réunion s'est tenue le 11 septembre 2014. Depuis, l'Observatoire s'est réuni à vingt-cinq reprises en séance plénière et a publié, chaque année, un rapport annuel.

Détection des difficultés, accès aux comptes bancaires, aux crédits et à l'épargne, prévention du surendettement, analyse des comportements des populations fragiles et accompagnement adapté constituent autant de thèmes sur lesquels l'OIB a travaillé depuis sa création.

Depuis dix ans, l'Observatoire s'assure que toute personne puisse bénéficier des services bancaires et financiers indispensables, qui la préservent du risque d'isolement inhérent à l'exclusion financière. L'OIB veille aussi à la protection et à l'accompagnement des plus fragiles.

Le 31 mars 2025, un événement pour célébrer les dix ans d'actions de l'Observatoire a été organisé au siège de la Banque de France à Paris.

Il a réuni son président, le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, et le Premier président de la Cour des comptes, Pierre Moscovici, pour une introduction à deux voix.

François Villeroy de Galhau a pu rappeler que la création de l'OIB s'inscrivait en 2013 dans une histoire longue de l'inclusion bancaire et financière en France, où deux procédures, l'exercice du droit au compte et le traitement du surendettement, existaient déjà depuis une vingtaine d'années. Il a souligné les nombreuses avancées acquises en une décennie, et notamment la baisse des frais bancaires pour les plus fragiles. Il a aussi salué la mise en œuvre réussie

d'une démarche partenariale, par tous les membres de l'Observatoire, au bénéfice de l'information et de l'accompagnement des plus fragiles. Il a enfin rappelé la nécessité de poursuivre les actions et de rester collectivement vigilants pour pérenniser ces dix années d'engagements fructueux de l'Observatoire.

Deux tables rondes ont succédé, animées par Aurélie Sougnac, cheffe du service de la Communication externe de la Banque de France.

La première table ronde, sur le thème « L'OIB : 10 ans d'actions concrètes et utiles pour les personnes les plus fragiles financièrement – Accompagnement, bilan et perspectives », a réuni Gabriel Cumenge, sous-directeur des Banques et des Financements d'intérêt général à la direction générale du Trésor, Hélène-Sophie Mesnage, déléguée générale adjointe à l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Uncas), Vanessa Ly, directrice des Clientèles vulnérables à La Banque Postale, Grégoire Vuarlot, directeur du Contrôle des pratiques commerciales à l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), et Hélène Tanguy, directrice des Services aux particuliers de la Banque de France. Cette table ronde a permis de dresser un bilan des avancées marquantes obtenues en une décennie d'actions de l'Observatoire et d'échanger sur ses défis à venir.



Pierre Moscovici et François Villeroy de Galhau

La seconde table ronde, sur le thème « Les Conseils départementaux de l'inclusion financière de la Banque de France : l'inclusion financière et son "dernier kilomètre" » a réuni Morgane Lenain, administratrice de l'Union nationale des associations familiales (Unaf), Annabel Renaudot, chargée d'affaires publiques chez BNP Paribas Personnal Finance, Cheriffa Boudhar, chargée de mission Lutte contre la pauvreté à la direction régionale interdépartementale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (Drieets) d'Île-de-France, Benoît Ehret, adjoint au directeur régional de la Banque de France à Orléans, et Damien Bonnefoy, adjoint au directeur départemental de la Banque de France à Troyes. Les échanges ont permis de mettre en valeur les apports des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) et d'aborder les initiatives locales.

Hervé Gonsard, directeur général des Services à l'économie et du Réseau de la Banque de France, a conclu cette matinée en remerciant tous les acteurs

qui ont œuvré au sein de l'Observatoire au cours de ces dix années, ainsi que les femmes et les hommes de la Banque de France impliqués au quotidien pour l'inclusion financière. Il les a engagés à poursuivre les actions menées au bénéfice de l'inclusion financière des plus fragiles.

→ Pour en savoir plus :

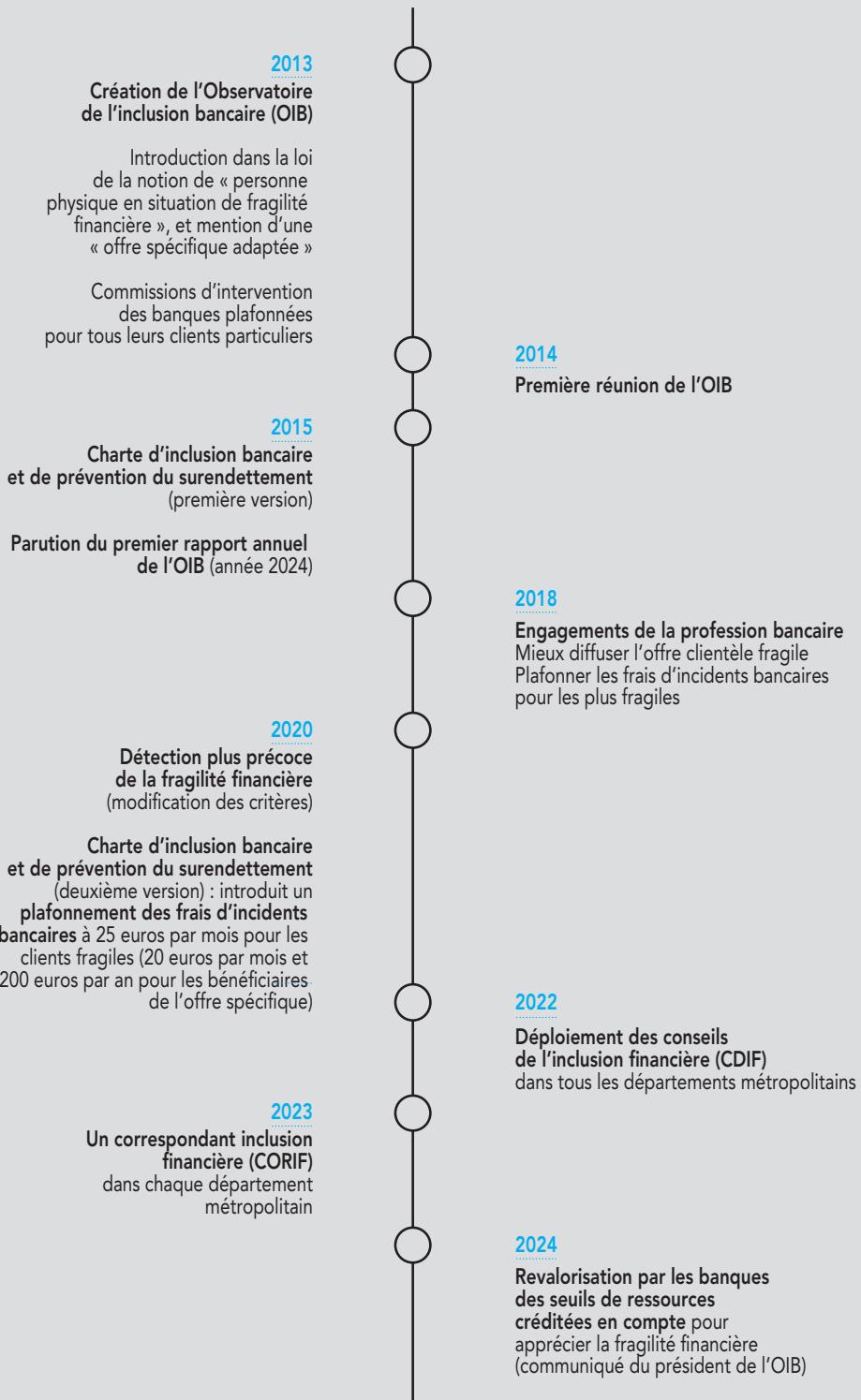
[« L'Observatoire de l'inclusion bancaire fête ses dix ans »](#)  
communiqué de presse, 31 mars 2025

[« 10 ans de l'Observatoire de l'inclusion bancaire : un exemple d'efficacité collective »](#)  
discours, François Villeroy de Galhau

[Consulter la vidéo](#)



## DIX ANS D'ACTIONS DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE





## 3.2 L'action des conseils départementaux de l'inclusion financière sur le terrain

### L'ESSENTIEL...

#### En 2024...

- **Plus de 170 réunions des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF)** se sont tenues sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- **Les arnaques et les fraudes ont été régulièrement abordées en CDIF**, avec une présentation des modes opératoires les plus courants, afin de permettre à ses membres et aux personnes qu'ils accompagnent de les repérer et de pouvoir s'en prémunir.
- Les **principales mesures de protection juridique des majeurs et des mineurs** ont été présentées et des discussions denses s'en sont suivies sur les difficultés et les bonnes pratiques locales.

#### Comment se définissent les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) ?

Les CDIF sont des lieux de concertation entre les différents acteurs de l'inclusion financière. Ils constituent ainsi un relais de l'Observatoire de l'inclusion bancaire au niveau des territoires et captent les préoccupations et attentes locales en matière d'inclusion financière.

Les CDIF se réunissent en principe deux fois par an, sous la présidence du directeur départemental de la Banque de France, et couvrent les trois univers représentés à l'Observatoire : social, bancaire et public (*cf. schéma de composition des CDIF, ci-contre*).

Le secrétariat de chaque CDIF est assuré par le correspondant inclusion financière (CORIF) de la Banque de France, présent dans chaque département métropolitain. Il tient également un rôle d'interlocuteur de référence pour les membres du CDIF, et plus largement pour les intervenants sociaux du département, pour toute question ou problématique relative à l'inclusion financière.

#### Quelles thématiques les CDIF ont-ils abordées ?

- Conjoncture sociale locale
  - Surendettement
  - Arnaques et fraudes
  - Mesures de protection juridique des majeurs et des mineurs
  - Détection des clients financièrement fragiles, plafonnement des frais d'incidents bancaires et offre clientèle fragile (OCF)
  - Illectronisme
  - Comptes de paiement
  - Microcrédit
- (...)

## ... ET EN UN SCHÉMA



En fonction des thèmes abordés, peuvent être invités :

- Un représentant d'une association active en matière de microcrédit
- Une personnalité locale en matière d'inclusion financière
- Un représentant du public financièrement fragile

## POUR ALLER PLUS LOIN...

Les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) constituent des instances d'action de Place qui permettent de capter les difficultés et les initiatives locales, de promouvoir les dispositifs d'inclusion financière, et de faire connaître les services de la Banque de France en la matière. Leur mise en place depuis 2022, sur tout le territoire métropolitain, a permis de réunir dans chaque département les acteurs de l'inclusion financière, appelés à agir sur des sujets communs.

Les réunions des CDIF permettent à leurs membres d'échanger sur la conjoncture sociale locale. En 2024, ils ont largement exprimé leurs inquiétudes quant à la dégradation des situations des plus fragiles notamment, après deux années de forte inflation, 2022 et 2023. Les associations et structures sociales représentées ont exposé les difficultés liées à la hausse des prix de l'énergie et de l'alimentation, qui se traduisent en particulier par une hausse des demandes d'aides financières ou encore alimentaires. Dans certains départements, les ménages fragiles sembleraient recourir davantage aux crédits renouvelables ainsi qu'aux minicrédits et aux paiements fractionnés. Les membres des CDIF se sont également inquiétés d'une hausse des dépôts de dossiers de surendettement. Ils observent que les tensions économiques affectent de plus en plus les publics jeunes, les retraités, mais aussi les salariés avec un « glissement des travailleurs pauvres ».

En 2024, de nombreux CDIF ont aussi abordé la problématique des fraudes et des arnaques, dont sont victimes beaucoup de personnes fragiles. Les principaux procédés rencontrés ont été décrits afin de permettre aux membres de mieux informer en retour les personnes qu'ils accompagnent.

L'inclusion financière des personnes majeures ou mineures sous mesures de protection juridique a également été un sujet de discussion au sein des CDIF. Différents dispositifs ont été présentés tels que la tutelle, la curatelle, la sauvegarde de justice, les mesures d'accompagnement judiciaire (Maj), les mesures d'accompagnement sociales personnalisées (Masp), ainsi que l'administration ad hoc, notamment pour les mineurs. Au-delà d'une meilleure connaissance de ces mesures, les échanges ont permis de s'arrêter sur les difficultés rencontrées sur le terrain et de mettre en avant les bonnes pratiques. En particulier, les associations et structures sociales qui exercent des fonctions de mandataires judiciaires à la protection des majeurs et des mineurs ont régulièrement présenté leurs activités et signalé

les difficultés de financement de ces mesures (notamment les Masp et mesures d'administration ad hoc), qui les empêchent parfois d'accepter des demandes. Dans certains CDIF, les représentants d'établissements de crédit ont pu détailler leurs organisations spécifiques, qui consistent parfois en services ou conseillers dédiés à la gestion de ce segment de clientèle, dans l'idée de fluidifier les échanges et le traitement des dossiers avec les mandataires ou les représentants légaux.

Les membres des CDIF sont aussi revenus sur la détection des clients financièrement fragiles par les établissements bancaires, le plafonnement des frais d'incidents bancaires ainsi que sur la proposition de l'offre clientèle fragile (OCF) attenante. Les représentants du secteur bancaire ont pu présenter leurs offres et organisations en la matière. Les CDIF ont encouragé les initiatives de nature à rendre l'OCF plus attractive, telles que le maintien d'un découvert limité ou la réduction progressive de découvert dans le cadre de la souscription de cette offre.

Dans certains départements, les CDIF ont aussi débattu du sujet des comptes de paiement, de leurs caractéristiques, ainsi que des difficultés liées à l'illectronisme, bloquantes pour certaines personnes devant des démarches administratives, et qui amènent parfois à un non-recours à des droits ou à une « errance administrative ».

Le microcrédit, dispositif d'inclusion financière, a soulevé en CDIF de vives inquiétudes pour l'avenir en raison de l'arrêt programmé du financement des plateformes de microcrédit personnel par la Caisse des dépôts et des consignations (subventions diminuées de moitié en 2024 et arrêt des versements en 2025) et du changement de gouvernance de Créo-Sol, devenu Institut de microcrédit, et qui a stoppé son activité pendant quelques mois à partir de l'été 2024.

## Femmes victimes de violences conjugales : la Banque de France s'implique et agit en région Centre-Val de Loire

### L'origine du projet

En juin 2024, la préfète de la région Centre-Val de Loire a sollicité le directeur régional de la Banque de France pour rencontrer, avec elle, à Orléans, des travailleurs sociaux au sein d'établissements accueillant des femmes victimes de violences conjugales. Le but était d'aider ces femmes à retrouver une indépendance financière et à lutter contre les violences économiques qu'elles subissent souvent en plus des violences physiques.

### Que sont les « violences économiques » ?

Ces violences consistent en prise de contrôle sur les ressources du foyer ou en leur exploitation exclusive, en restriction de l'accès du conjoint à ses revenus ou aux informations financières qui le concernent (confiscation des moyens de paiement, souscription de crédits sans consentement éclairé). Ce sont autant de pratiques qui peuvent aboutir à une perte d'autonomie et à une dépendance matérielle subie.

### La prévention comme première réponse

Sous l'impulsion de leur ambassadrice régionale Égalité Diversité et Inclusion (EDI), des agents de la Banque de France ont mené des actions de sensibilisation et d'information auprès de travailleurs sociaux ou de femmes victimes de violence. Comment agir en cas d'usurpation d'identité ? Quelles démarches initier pour obtenir l'ouverture d'un compte bancaire personnel ou la désolidarisation d'un compte joint ? Comment se déroule la procédure de traitement du surendettement ? (...). Obtenir ces repères est essentiel pour des femmes susceptibles de devoir quitter en urgence leur domicile.

### Derrière une ambassadrice régionale, une équipe dédiée à cette cause

#### à la Banque de France

Dans la lutte contre les violences faites aux femmes, la Banque de France mobilise son réseau Talantu'elles, une communauté d'agents volontaires. En Centre-Val de Loire, elle s'organise et implique des ressources bien identifiées en interne et par ses partenaires. L'Ambassadrice EDI s'inscrit en relais des actions proposées au sein des réseaux. Elle collecte, propose et diffuse des idées pour porter la cause de l'égalité.

Pour apporter un service plus « personnalisé » aux travailleurs sociaux qui accompagnent ce public en grande détresse, une boîte aux lettres électronique régionale a été créée et leur est strictement réservée. Une équipe resserrée d'agents, sensibilisés à cette thématique, a été constituée pour répondre aux messages et demandes de ces accompagnants. Il s'agit, pour la Banque de France, de se mettre en situation d'agir rapidement dans ces situations d'urgence.

### Une action coordonnée avec nos partenaires et la signature d'une convention dans le Loiret

Dans l'Indre, la Banque de France participe depuis plusieurs années à un « village de partenaires » lors de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes. Elle prend part également à différentes réunions organisées par la déléguée départementale aux Droits des femmes et à l'Égalité femmes-hommes. L'expérience du département de l'Indre a été étendue à l'ensemble des départements de la région. La promotion de la lutte contre ces violences et pour l'égalité menée sur le terrain aborde aussi la confidentialité entourant un nouveau logement, les sujets de l'emprise subie ainsi que des prêts contractés sous contrainte. Le 11 avril 2025, pour le département du Loiret, Aurore Bergé, ministre déléguée chargée de l'Égalité entre les femmes et les hommes et de la Lutte contre les discriminations, a signé avec les différents acteurs locaux impliqués, dont la Banque de France, une convention pour l'autonomie financière des victimes de violences au sein du couple. Dans ce cadre, un pack Nouveau départ va être expérimenté, avec l'objectif d'accélérer la prise en charge des victimes de violences physiques et sexuelles après leur départ du foyer.

### Les conseils départementaux de l'inclusion financière : relais et leviers d'action

Dans le cadre des CDIF qu'elle préside dans chaque département, la Banque de France a communiqué sur les actions conduites et a pu identifier, au sein des réseaux associatifs ou bancaires, des interlocuteurs dédiés à ces situations, rapidement mobilisables pour des réponses concrètes.

### 3.3 L'action des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, et des Points conseil budget

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2024...

- Le 6 mai, l'**Union nationale des associations familiales (Unaf)** et la **Banque de France** ont signé une **convention de partenariat** en faveur des personnes en difficulté financière.
- Le 22 novembre, l'**Union nationale des centres communaux d'action sociale (Uncas)** et la **Banque de France** ont renouvelé leur **partenariat**.
- **500 Points conseil budget (PCB)** sont déployés sur l'ensemble du territoire.

##### Quels sont les associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire ?

Le tissu associatif et social, très présent sur les territoires, est au contact des personnes les plus fragiles. Il est essentiel pour prévenir l'exclusion financière et accompagner ceux qui en ont besoin.

Six associations ou organismes sociaux siègent au sein de l'Observatoire :

- Consommation, logement et cadre de vie (CLCV),
- Emmaüs France,
- Secours Catholique,
- UFC-Que Choisir,
- Union nationale des associations familiales (Unaf),
- Union nationale des centres communaux d'action sociale (Uncas).

Les associations CLCV et UFC-Que Choisir sont spécialisées dans la défense des consommateurs. Emmaüs France et le Secours Catholique soutiennent les plus fragiles, luttent contre la pauvreté et appuient l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. L'Uncas et l'Unaf sont quant à elles des unions qui fédèrent et représentent au niveau national leurs structures locales.

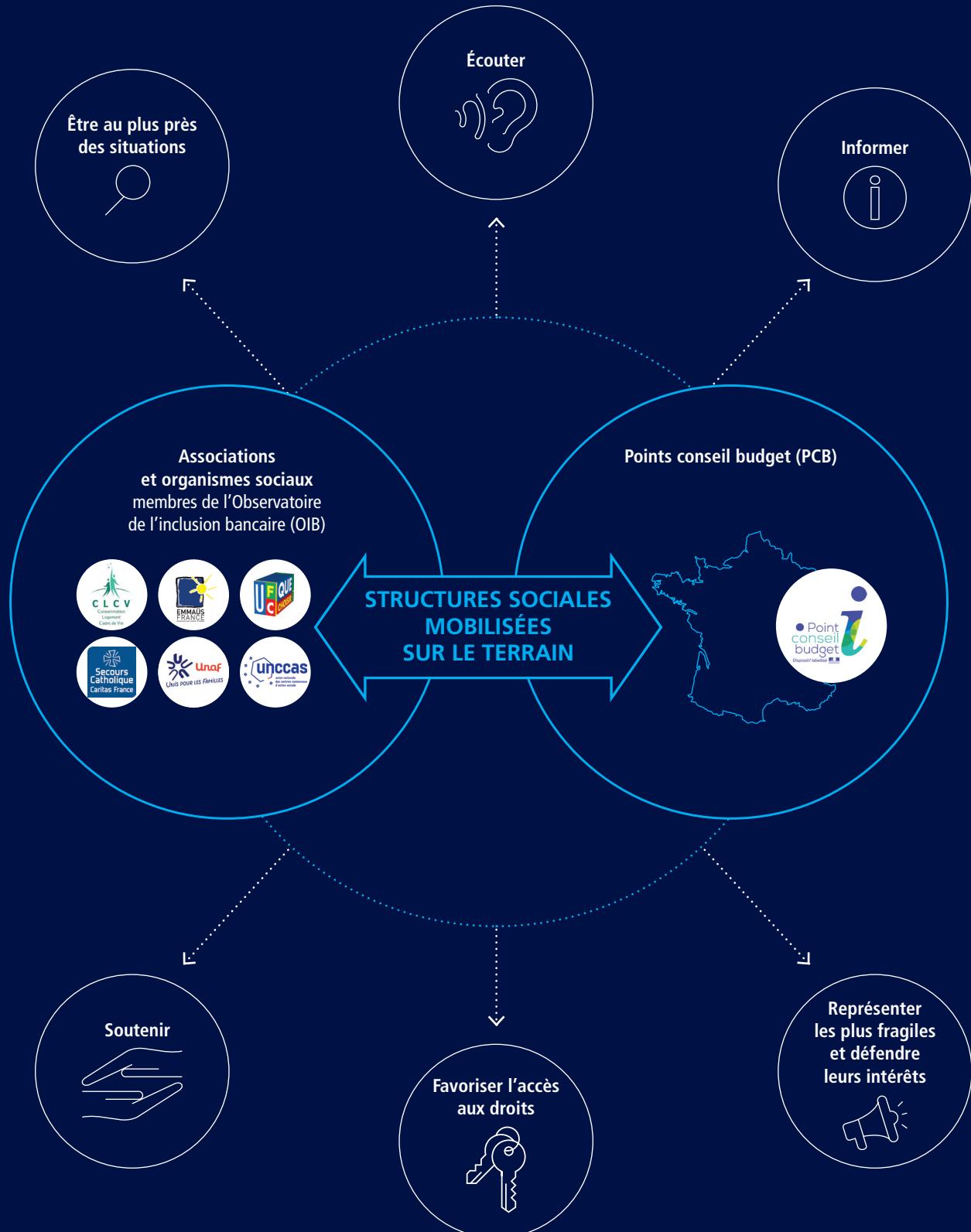
##### Quel est le rôle des Points conseil budget (PCB) ?

Les PCB sont des structures d'accueil inconditionnel, labellisées par l'État, et portées notamment par des associations, des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), des centres sociaux ou des conseils départementaux.

Les PCB ont vocation à prévenir les situations de surendettement et à favoriser l'éducation financière des consommateurs.

Ils permettent à toute personne intéressée de bénéficier de conseils et d'orientations de façon personnalisée, gratuite et confidentielle.

## ... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

Le tissu social et associatif constitue, sur tout le territoire, un réseau essentiel pour prévenir l'exclusion financière. Ces associations et structures sociales, au plus proche du terrain, connaissent les difficultés des personnes qu'elles accompagnent au quotidien, reçoivent leur confiance et œuvrent pour leur inclusion financière.

Travailleurs sociaux et bénévoles sont à l'écoute des plus fragiles, pour les accompagner, les soutenir, les informer, favoriser leur accès aux droits, ainsi que pour les représenter auprès des pouvoirs publics.

### Les associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, mobilisés sur le terrain en faveur de l'inclusion financière

Certaines structures sociales et associations siègent au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) : le Secours Catholique, l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), Emmaüs France, UFC-Que Choisir, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et l'Union nationale des associations familiales (Unaf).

Le Secours Catholique et Emmaüs France soutiennent les plus fragiles, luttent contre la pauvreté et agissent pour l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. Emmaüs, par ses communautés notamment, a pour objectif de « remettre debout les accidentés de la vie » et son réseau SOS Familles soutient les ménages en situation de précarité financière. Les associations CLCV et UFC-Que Choisir défendent les intérêts des consommateurs et des usagers. L'Unccas et l'Unaf sont répertoriées dans la catégorie des organismes sociaux. L'Unccas est une association d'élus locaux, qui fédère les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS), établissements publics chargés de mettre en œuvre les politiques sociales municipales. L'Unaf, avec son réseau régional et départemental, défend les familles et en est leur porte-parole auprès surtout des institutions nationales.

Début janvier 2025, la CLCV a publié son *Enquête tarification bancaire : édition 2025* dans laquelle elle observe notamment que le tarif d'un panier de services a augmenté plus que l'inflation dans la majorité des banques. Elle relève aussi des pratiques vertueuses de certains établissements, en particulier l'exonération des frais d'incidents pour les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile ou encore l'application d'un plafond de frais d'incidents pour tous leurs clients, fragiles ou non, qu'elle appelle

à généraliser. La CLCV dénonce par ailleurs, même si elle précise que la pratique est légale, l'imputation d'un minimum forfaitaire d'intérêts débiteurs sur les découverts bancaires de faible montant.

En février 2024, Emmaüs France, Familles Rurales, le Secours Catholique et l'Unaf ont cosigné une tribune, « Mobilité verte : développer le microcrédit », qui alerte sur les difficultés de financement des réseaux d'accompagnement au microcrédit personnel et réaffirme l'intérêt de ce dispositif d'inclusion financière, qui peut de plus contribuer à la mobilité propre pour tous.

Le Secours Catholique a publié en avril 2024 un rapport intitulé *Territoires ruraux : en panne de mobilité* dans lequel il met l'accent sur les difficultés de mobilité dans les territoires ruraux, qui précarisent et isolent les personnes concernées. Il souligne aussi l'enjeu écologique majeur associé à la mobilité et plaide pour un changement de modèle dans ces territoires.

En avril 2024, l'Unaf a diffusé un *communiqué de presse*, dans lequel elle salue l'action des établissements bancaires membres de l'Observatoire qui ont revalorisé le plafond de ressources utilisé dans les critères « modulables » de détection de la fragilité financière, afin de tenir compte de l'inflation intervenue en 2022 et 2023. Dans ce même communiqué, elle plaide de nouveau pour une harmonisation des critères de détection de la fragilité financière (cf. section 2.2) et pour un plafonnement des frais d'incidents bancaires généralisé à l'ensemble des clients.

Mi-octobre 2024, le Secours Catholique a organisé un webinaire de présentation du rapport 2023 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, commenté par la direction des Services aux particuliers de la Banque de France, en présence de bénévoles et de salariés de plusieurs associations. Cette conférence a donné l'occasion de répondre aux questions sur la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière gérés par la Banque de France.

Enfin, mi-novembre 2024, le Secours Catholique a publié son rapport statistique annuel *Etat de la pauvreté en France 2024*, sous-titré *Prestations sociales : quand la solidarité s'éloigne*. Ce rapport se fonde sur des données fournies par les bénévoles de l'association d'après le profil des personnes ou ménages rencontrés et accompagnés dans l'année. Son objectif est de fournir une image de la pauvreté en France à travers les situations observées et analysées par l'association, et de pointer les évolutions marquantes. En 2024, elle alerte sur la dégradation du niveau de vie des plus pauvres et sur les difficultés que peut engendrer

la dématérialisation des démarches administratives dans l'accès à la protection sociale.

### Les Points conseil budget

Sur le terrain, 500 Points conseils budget (PCB), structures d'accueil inconditionnel, labellisées par l'État, jouent aussi un rôle important dans la détection et l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés financières.



Note : Carte accessible sur le site [mesquestionsdargent.fr](http://mesquestionsdargent.fr).

Source : Ministère de la Santé, du Travail, des Solidarités et des Familles.

Ils ont vocation à prévenir les situations de surendettement et à favoriser l'éducation financière. Ils apportent un soutien aux personnes en difficulté budgétaire et agissent pour trouver des réponses adaptées. Un PCB peut ainsi effectuer une évaluation des dépenses et des impayés éventuels, rechercher des économies ou des solutions pour équilibrer les comptes. Il peut également s'assurer que certains droits sociaux ont bien été sollicités quand une personne est éligible, ou encore apporter une aide pour constituer un dossier de surendettement.

### Les autres structures sociales et associatives, mobilisées pour accompagner et informer les plus fragiles

D'autres structures sociales et associatives s'emploient à informer et à accompagner les personnes les plus vulnérables. Elles relèvent des domaines de la solidarité ou de l'aide d'urgence, de l'aide aux droits ou à la défense des consommateurs, du soutien aux familles et à leur représentation, ou encore de l'accompagnement des plus fragiles dans leurs démarches pour obtenir un microcrédit.

### La signature d'une convention de partenariat entre l'Union nationale des associations familiales et la Banque de France

Le 6 mai 2024, l'Union nationale des associations familiales (Unaf) et la Banque de France ont signé une convention de partenariat, pour une durée de trois ans, qui vise à faire converger les actions de la Banque de France et du réseau qu'anime l'Unaf (Uraf pour les régions, Udaf pour les départements) pour venir en aide aux personnes en difficulté financière. L'objectif consiste notamment à orienter vers la procédure de surendettement (et à accompagner dans son déroulement), à informer sur les droits et dispositifs qui peuvent améliorer leur situation (droit au compte, plafonnement des frais d'incidents bancaires, accès à l'offre clientèle fragile, microcrédit personnel, Points conseil budget, etc.).

### Le renouvellement de la convention de partenariat entre l'Union nationale des centres communaux d'action sociale et la Banque de France

Le 22 novembre 2024, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et la Banque de France ont confirmé leur coopération en faveur des personnes en difficulté financière en renouvelant leur convention de partenariat pour une durée de trois ans.

### La publication de guides *Connaître les dispositifs d'inclusion financière à destination des particuliers*

À la demande des associations et organismes sociaux, membres de l'Observatoire, mais aussi des membres de conseils départementaux de l'inclusion financière, la Banque de France a constitué deux guides *Connaître les dispositifs d'inclusion financière à destination des particuliers* :

- l'un à l'attention des travailleurs sociaux et des bénévoles d'associations ;
- l'autre à l'attention des particuliers.

Ces guides informent sur les différents dispositifs d'inclusion financière existants et leurs modalités d'accès. Ils sont disponibles en rubrique « À votre service » du site internet de la Banque de France ([intervenants sociaux, particuliers](#)).



### 3.4 L'action des banques membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2024...

- **Plusieurs établissements bancaires ont exonéré totalement de frais d'incidents bancaires** les comptes des clients souscripteurs de l'**offre clientèle fragile** (OCF).
- Au-delà des plafonnements réglementaires prévus pour les clients fragiles et les bénéficiaires de l'OCF, **certaines banques ont instauré un plafonnement mensuel des frais d'incidents bancaires, applicable à tous leurs clients**.
- **De nombreux clients en difficulté ont été accompagnés par des dispositifs spécifiques de plusieurs banques** : L'Appui de La Banque Postale, Points Passerelle du Crédit Agricole, Parcours Confiance de la Caisse d'Épargne, centres spécialisés en solutions budgétaires (CSSB) de BNP Paribas, ou encore Grand Ouest Coopération et ALC Coopération pour la Banque Populaire.

##### Quelles banques sont membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire ?

Les banques, par leurs réseaux d'agences et leurs conseillers présents sur l'ensemble du territoire, conduisent des actions destinées à identifier et à accompagner leurs clients financièrement fragiles.

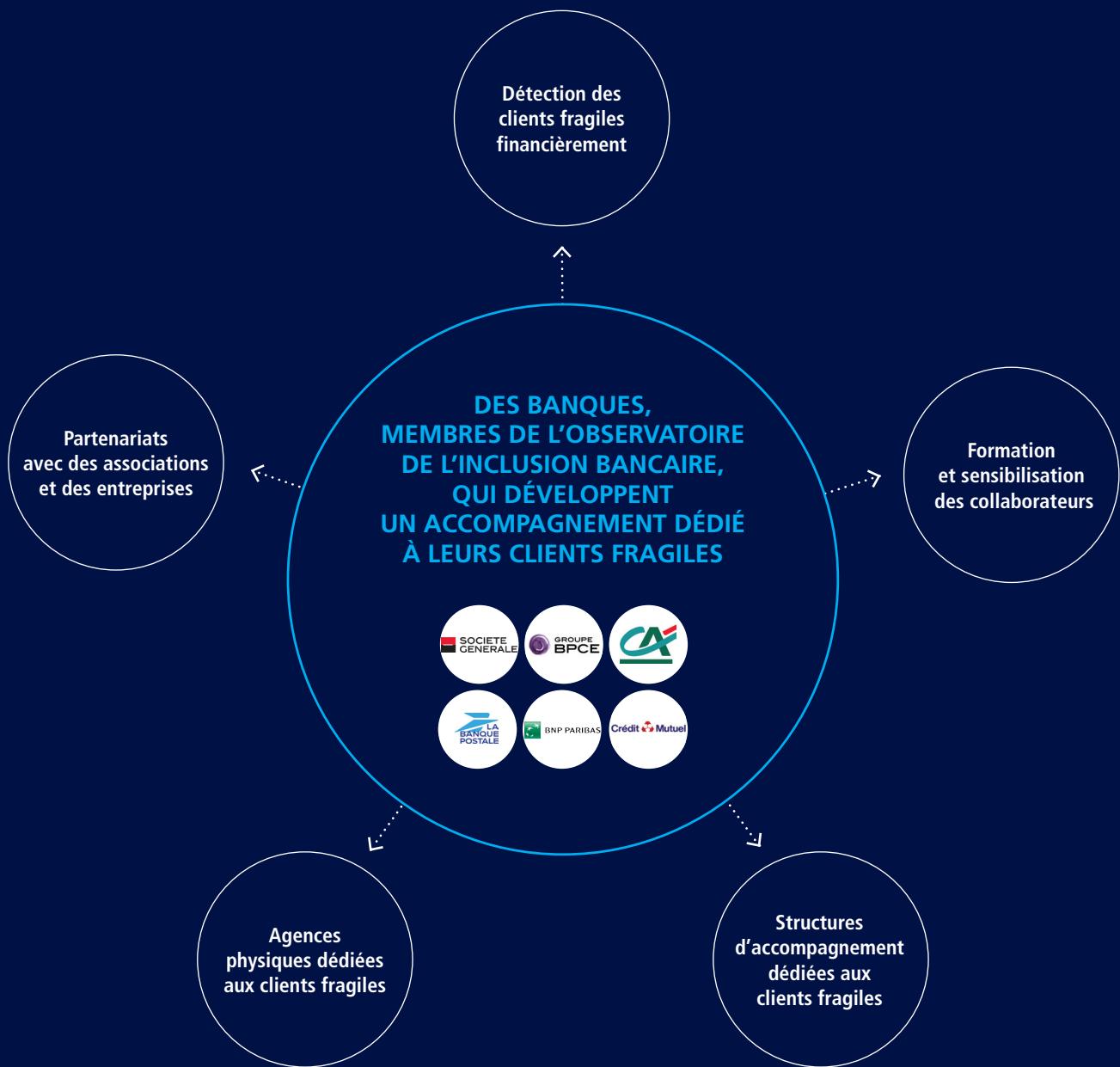
Depuis 2013, les banques sont tenues de détecter les situations de fragilité affectant leurs clients personnes physiques, qui n'agissent pas pour des besoins professionnels. Elles appliquent alors aux clients ainsi identifiés le dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires, à hauteur de 25 euros par mois, et leur proposent l'offre clientèle fragile.

Au-delà de ce dispositif réglementaire, certaines banques ont développé un accompagnement dédié à la clientèle financièrement fragile, sous différentes formes : structures spécifiques dans leurs réseaux, partenariats avec des associations ou d'autres secteurs d'activité. Cet engagement a pour but de faire bénéficier cette clientèle d'offres solidaires.

Les principaux groupes bancaires français membres de l'Observatoire sont :

- BNP Paribas,
- Confédération nationale du Crédit Mutuel,
- Crédit Agricole,
- Groupe BPCE,
- La Banque Postale,
- Société Générale.

## ... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

Au-delà du plafonnement des frais d'incident bancaires ou de l'offre clientèle fragile (cf. section 2.2), de nombreux établissements bancaires proposent des dispositifs d'accompagnement de leurs clients financièrement fragiles, mais aussi d'autres clients les plus vulnérables. Ils développent également des offres et des partenariats pour les informer et mieux les accompagner.

### Certains établissements exonèrent les souscripteurs de l'offre clientèle fragile des frais d'incidents bancaires ou facilitent leur accès à l'offre

Plusieurs groupes bancaires, tels que les fédérations du Crédit Mutuel dans leur très grande majorité, le CIC et le Crédit Agricole, ont fait le choix d'exonérer totalement les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile (OCF) des frais d'incidents bancaires. Certains d'entre eux étendent même l'exonération aux frais liés aux saisies administratives à tiers détenteur (SATD) ou aux saisies-attributions. Pour les clients fragiles qui ont souscrit l'OCF, cette pratique vaut encouragement dans leur effort pour stabiliser et améliorer leur situation.

Certains établissements ont aussi opté, à partir de l'étude personnalisée de la situation du client, pour le maintien d'un découvert de petit montant ou un apurement progressif du découvert. Cette initiative a pour but de faciliter l'adhésion à l'OCF dont l'absence de découvert autorisé (ou son apurement immédiat requis) peut constituer un frein.

Par ailleurs, certaines banques, parmi lesquelles plusieurs caisses régionales du Crédit Agricole, ont décidé d'appliquer un plafonnement mensuel des frais d'incidents bancaires pour tous leurs clients. Leur démarche va donc au-delà des plafonnements réglementaires prévus pour les clients fragiles et les bénéficiaires de l'OCF.

### Des structures bancaires dédiées à l'accompagnement des plus fragiles

À côté de leurs réseaux traditionnels d'agences de proximité, certaines banques ont créé des structures spécialisées dans l'accompagnement des clients fragiles, qui peuvent prendre plusieurs formes.

La Banque Postale et BNP Paribas disposent ainsi d'une plateforme à distance avec des conseillers spécialisés dans l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité financière. La plateforme téléphonique de La Banque Postale, L'Appui (crée en 2013), avec ses 30 conseillers, a accompagné plus de 33 000 clients

en 2024. De son côté, depuis 2018, BNP Paribas a mis en place huit centres spécialisés en solutions budgétaires (CSSB), où 130 conseillers accompagnent leurs clients fragilisés.

D'autres banques ont fait le choix de créer des agences spécifiques qui assurent, temporairement, avant un retour en agence classique, l'accompagnement des clients fragiles ou surendettés. C'est le cas par exemple de la Banque Populaire Grand Ouest, avec l'agence Grand Ouest Coopération, ou de la Banque Populaire Rives de Paris, avec l'agence Grands Moulins.

Du côté du Crédit Agricole, les conseillers bancaires orientent généralement leurs clients fragiles vers des conseillers des Points Passerelle, qui sont tantôt des structures intégrées au groupe, tantôt des structures associatives. Ces conseillers peuvent aussi se déplacer en agence d'origine. En 2024, les Points Passerelle ont accompagné 13 659 personnes.

Le Crédit Mutuel, pour sa part, a fait le choix de maintenir la gestion de ses clients fragiles au sein de ses agences, privilégiant ainsi la relation de proximité avec le chargé de clientèle habituel.

Quel que soit le modèle retenu, ces structures ont pour objectif d'apporter une écoute, un accompagnement et des solutions adaptées, telles que l'OCF ou le microcrédit, ou parfois un ajustement des moyens de paiement ou du découvert autorisé. Les clients peuvent aussi être orientés vers d'autres structures spécialisées.

### Des organisations spécifiques ou des offres pour répondre aux besoins des plus vulnérables

Les établissements bancaires développent aussi, de plus en plus, des organisations et des offres spécifiques, pour répondre aux besoins de leurs autres clients les plus vulnérables, comme les personnes sous protection juridique ou les victimes de violences économiques et conjugales.

S'agissant de l'accompagnement de la clientèle des majeurs protégés (sous tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, habilitation familiale, etc.) et de leurs représentants légaux, certaines banques ont créé des agences dédiées à la gestion de leurs comptes, à l'exemple de La Banque Postale, des Caisses d'épargne ou de certaines caisses régionales du Crédit Agricole. Dans d'autres groupes, comme BNP Paribas, les agences de proximité conservent la gestion de ces comptes, mais des services experts viennent en appui. Ces organisations ont pour objectif de faciliter la gestion des opérations courantes et du patrimoine des personnes protégées, par des interlocuteurs formés et disposant de solutions appropriées.

Pour les personnes victimes de violences économiques et conjugales, plusieurs banques ont aussi adapté leurs offres et leurs organisations pour les aider à retrouver leur indépendance financière. En septembre 2024, selon une enquête menée en France par l'Ifop pour le compte du Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Fédération nationale solidarité femme, 32 % des femmes interrogées avaient déjà été confrontées à des violences physiques, verbales ou économiques de la part de leur conjoint. Parmi ces femmes, une sur deux avait subi, en plus, des violences économiques telles que la privation de la détention d'un compte individuel en nom propre, le vol ou la confiscation des ressources ou un contrôle des finances par son conjoint. Devant ces constats, et pour permettre aux victimes de retrouver leur indépendance financière, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale leur propose d'ouvrir un contrat de services qui comprend notamment un compte personnel, à leur nom seul, non rattaché au domicile conjugal, et gratuit pendant un an. Les Caisses d'Épargne Bretagne Pays de Loire, Normandie et Hauts de France proposent un dispositif semblable, avec gratuité pendant deux ans. BNP Paribas a pour sa part formé ses équipes à l'écoute et à l'orientation des victimes. La Banque Postale poursuit son expérimentation d'un accompagnement bancaire spécifique et sécurisé, lancée en région Hauts-de-France, et désormais étendue à l'Île-de-France, à la Gironde et aux Alpes-Maritimes, en lien avec des associations locales.

### Des partenariats mis en place avec des associations ou d'autres secteurs d'activité

Pour accompagner au mieux leurs clients financièrement fragiles, les établissements bancaires étendent leurs partenariats avec des associations ou des structures sociales.

De nombreuses banques sont par exemple partenaires de CareMakers, programme de mobilité solidaire du groupe automobile Renault, qui propose des offres d'achat de véhicules neufs ou d'occasion, ainsi que des offres de réparation ou d'entretien, à prix avantageux.

D'autres établissements bancaires signent localement des conventions avec des associations ou structures qui accompagnent par exemple au microcrédit. Depuis 2006, le Crédit Mutuel a signé plus de 200 conventions régionales, et en 2024, il a financé 999 microcrédits pour près de 3,8 millions d'euros.

Certaines banques sont aussi partenaires d'associations d'aide aux personnes en difficulté ou de banques alimentaires, qu'ils soutiennent dans leurs collectes, mais aussi financièrement. Leurs clients ou sociétaires, peuvent aussi

contribuer, par exemple en reversant leurs intérêts acquis dans le cadre de produits d'épargne solidaires.

### Des actions préventives renforcées pour accompagner les plus fragiles

Les banques françaises développent aussi des actions préventives dans l'accompagnement de leurs clients, y compris les plus fragiles. Elles touchent de plus en plus les jeunes publics, notamment dans une approche d'éducation financière.

La Fondation d'entreprise Société Générale, qui agit pour contribuer au vivre-ensemble, en se concentrant sur trois domaines d'engagement philanthropique – l'éducation, la culture, l'environnement –, soutient des initiatives en faveur de l'éducation financière des jeunes, en particulier les plus vulnérables. Elle s'est notamment engagée aux côtés de l'association Crésus à travers le programme d'éducation budgétaire Dilemme. Plus de 250 collaborateurs du groupe Société Générale ont été formés à la coanimation d'ateliers, et ils se mobilisent ainsi dans le cadre du mécénat de compétences. Depuis plus de dix ans, 100 000 jeunes adultes ont été formés grâce au soutien de la Fondation d'entreprise Société Générale. L'association Finances & Pédagogie, soutenue par les Caisses d'Épargne, anime aussi des sessions de sensibilisation et de formation sur le thème de l'argent, auprès de tout public, jeunes et adultes. De leur côté, le groupe Crédit Agricole, par les Points Passerelle, et le groupe BNP Paribas, par le projet Banlieues piloté par sa fondation, soutiennent des actions analogues pour aider les jeunes à comprendre les enjeux d'une bonne gestion budgétaire.

### Pour aider la population de Mayotte touchée par le cyclone Chido, les banques s'engagent, ainsi que leurs collaborateurs et leurs clients

Le 13 décembre 2024, Mayotte a été frappée par le cyclone tropical Chido, qui a tout ravagé et occasionné de nombreuses victimes.

Pour aider la population, qui a souvent tout perdu, de nombreuses banques se sont mobilisées et ont apporté leur soutien financier, en particulier auprès de la Croix Rouge française et des banques alimentaires pour acheminer des matériels de secours, des vivres, ainsi que des équipements d'hygiène. Leurs clients et collaborateurs ont aussi pu s'associer à cet élan de soutien. Devant l'urgence, et pour apporter des solutions personnalisées à leurs clients, particuliers ou professionnels, certains établissements ont ouvert des lignes téléphoniques dédiées aux déclarations de sinistres et prévu des reports d'échéances de crédits.

### 3.5 L'action des autres secteurs d'activité

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2024...

- **L'expérimentation du dispositif Aide Budget**, menée dans 11 départements, **s'est poursuivie**. Elle associe dans une démarche commune de prévention du surendettement, pouvoirs publics, fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux et le réseau des Points conseil budget.
- **Le portail d'accès aux services solidarité (PASS) d'EDF** permet aux travailleurs sociaux de formuler des demandes auprès des conseillers Solidarité EDF et d'en suivre le traitement.
- **Orange Solidarité** a animé près de 8 500 ateliers numériques auprès de 42 000 bénéficiaires.

##### Quels autres secteurs se mobilisent pour accompagner leurs clients fragiles ?

L'accompagnement des plus fragiles est une préoccupation grandissante pour de nombreux acteurs non bancaires, qui s'organisent également pour mettre en place des solutions spécifiques, dans un contexte économique de plus en plus incertain pour nombre de leurs clients :

- fournisseurs d'électricité, de gaz et d'eau,
- bailleurs sociaux,
- France Travail,
- opérateurs de téléphonie et internet,
- grande distribution,
- groupement d'adhérents ou de voisins,
- communes,
- assureurs.

(...)

Les dispositifs mis en place peuvent par exemple comprendre des mécanismes de détection des clients en difficulté, des solutions d'apurement d'impayés ou d'accompagnement personnalisées, des offres spécifiques ou négociées, des actions de formation ou de sensibilisation.

## ... ET EN UN SCHÉMA



### 3.6 La Banque de France à votre service

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2024...

- **Les particuliers ont adressé près de 2 millions de demandes d'information ou d'accompagnement en matière d'inclusion financière à la Banque de France via son accueil multicanal.**  
Ce nombre s'inscrit en hausse de 6,8 % par rapport à 2023.
- La publication mensuelle *Baromètre de l'inclusion financière* adopte un nouveau format.
- **La Banque de France a sensibilisé 131 872 personnes à l'éducation économique, budgétaire et financière** (+ 1,4 % en un an, hors passeport EDUCFI) **et formé 30 470 travailleurs sociaux** (+ 13,2 %).

##### Pourquoi contacter la Banque de France ?

Dans ses différentes missions de service public, la Banque de France est également un acteur de l'inclusion financière, au service des particuliers et notamment des plus fragiles.

Elle met directement en œuvre des dispositifs d'inclusion financière et les particuliers peuvent la contacter dans le cadre :

- de l'ouverture d'un **dossier de surendettement** ;
- de la **procédure de droit au compte** ;
- du **droit d'accès aux grands fichiers d'incidents bancaires**.

Par **son service Info Banque-Assurance et son site internet**, la Banque de France contribue, au quotidien, à informer le public sur les dispositifs d'inclusion financière, sur la réglementation applicable dans les domaines bancaire et assurantiel, ainsi que sur les principales pratiques des établissements financiers.

Différentes **études statistiques et publications**, telles que le *Baromètre de l'inclusion financière*, sont régulièrement diffusées auprès du public.

Enfin, la Banque de France est aussi **opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière, EDUCFI**.

... ET EN UN SCHÉMA

# 4 FAÇONS DE NOUS JOINDRE



DANS LA BANQUE DE FRANCE  
LA PLUS PROCHE de chez vous,  
**prioritairement sur rendez-vous**  
Nos unités vous accueillent  
du lundi au vendredi  
Consultez-nous pour les horaires précis



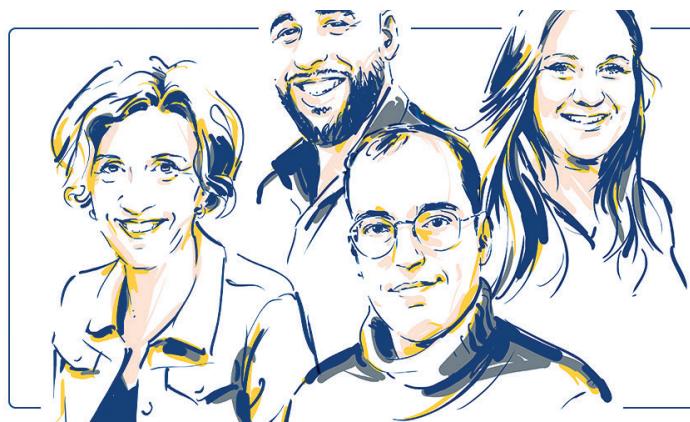
PAR TÉLÉPHONE  
**3414**  
« Allô Banque de France »  
Du lundi au vendredi de 8 h à 18 h



SUR NOTRE SITE INTERNET  
**www.banque-france.fr**  
À votre service



PAR COURRIER  
Pour toutes demandes  
**Banque de France**  
**TSA 50120**  
**75035 Paris Cedex 01**



**LES CONSEILLERS DE LA  
BANQUE DE FRANCE SONT  
LÀ POUR VOUS AIDER.**

 **3414**

La Banque de France  
à votre service.

## POUR ALLER PLUS LOIN...

La Banque de France est un acteur central de l'inclusion financière. Par les services publics qu'elle propose et les procédures réglementaires qu'elle gère, elle met directement en œuvre certains dispositifs d'inclusion financière (procédure de droit au compte, traitement du surendettement et gestion des fichiers d'incidents bancaires) et informe, oriente et accompagne les particuliers, notamment les plus fragiles (par son service Info Banque-Assurance et son site internet). Elle documente et accompagne également les intervenants sociaux.

### **Pour une information et des services accessibles à tous, la Banque de France propose un dispositif d'accueil multicanal**

En 2024, la Banque de France a accompagné près de 2 millions de personnes sur un sujet d'inclusion financière, un nombre en progression de 6,8 % par rapport à 2023. Depuis plusieurs années, les demandes traitées en la matière augmentent régulièrement, ce qui traduit un besoin fort et constant d'information et d'accompagnement, notamment des plus fragiles.

Pour pouvoir être contactée de façon simple et rapide, la Banque de France a mis en place un dispositif d'accueil multicanal. Elle se rend ainsi joignable par quatre canaux, complémentaires et pouvant être combinés : guichet, téléphone, site internet, courrier (cf. *infographie en page précédente*). Grâce à son réseau de succursales, la Banque de France est présente dans chaque département, et le public peut donc être accueilli au guichet le plus proche du domicile – prioritairement sur rendez-vous. La prise de rendez-vous s'effectue par téléphone, au 3414, ou depuis son espace personnel sur le site internet de la Banque de France. Ce numéro d'appel unique, lancé en octobre 2022 dans le cadre de ses missions de service public, est ouvert aux particuliers du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, au prix d'un appel local. Une demande peut également être transmise à la Banque de France depuis son espace personnel sur le site internet ou par courrier postal. En 2024, la Banque de France a lancé plusieurs campagnes de communication, notamment sur les réseaux sociaux, afin de promouvoir les services qu'elle rend aux particuliers.

### **De nombreuses informations sont disponibles sur le site internet de la Banque de France, pour les particuliers et les intervenants sociaux**

Le public peut trouver de nombreuses informations sur des sujets d'inclusion financière sur le site internet de la Banque de France, en rubrique « [À votre service/Particuliers](#) ». Cette rubrique renseigne notamment sur le surendettement, le droit au compte, les fichiers d'incidents bancaires, la réglementation sur les comptes, les moyens de paiement, les frais bancaires, l'épargne ou encore le microcrédit. Elle aborde également les cas de litige avec un acteur du secteur bancaire ou assurantiel, et détaille les droits, les actions à mener ainsi que les interlocuteurs à contacter.

La rubrique « [À votre service/Intervenants sociaux](#) » du site internet est donc plus particulièrement destinée aux intervenants sociaux ainsi qu'aux salariés ou bénévoles d'associations d'aide aux personnes en difficulté. Elle propose de nombreuses informations utiles pour l'accompagnement quotidien qu'ils mènent auprès des personnes en situation de fragilité financière.

Par ailleurs, la Banque de France diffuse régulièrement des publications et études statistiques en lien avec l'inclusion financière sur son site internet, en rubrique « [Statistiques/Toutes les publications statistiques/\[Thème\] Inclusion financière](#) », avec notamment le *Baromètre de l'inclusion financière*, mensuel (cf. encadré 9) ou, chaque année, *Le surendettement des ménages. Enquête typologique*.

### **Des canaux de contact spécifiques pour les intervenants sociaux et les bénévoles d'associations**

Au niveau local, les associations et travailleurs sociaux peuvent contacter le [correspondant inclusion financière](#) (CORIF) de la Banque de France, présent dans chaque département métropolitain. Le CORIF est l'interface, à la Banque de France, des intervenants sociaux, membres ou non d'un conseil départemental de l'inclusion financière (cf. section 3.2), pour toute demande d'information, question, ou tout signalement de difficulté en lien avec les dispositifs d'inclusion financière. Il peut être sollicité, par exemple, pour la transmission d'une demande de droit au compte pour une personne accompagnée par un travailleur social, des renseignements sur la détection de la fragilité financière, le plafonnement des frais d'incidents bancaires, l'offre clientèle fragile ou le microcrédit.

Au niveau national, la [cellule alerte inclusion](#) constitue un point de contact pour les structures qui accompagnent des particuliers confrontés à des difficultés en matière d'inclusion financière : non-détection d'une situation de fragilité, absence de plafonnement des frais d'incidents bancaires, difficulté d'accès à l'offre spécifique, etc. Le CORIF peut aussi mettre en relation les intervenants sociaux avec la cellule alerte inclusion quand il le juge utile. La cellule n'a pas vocation à agir comme un organe de traitement des réclamations. Son objectif consiste à identifier d'éventuelles situations non couvertes par des dispositifs d'inclusion financière, et à rendre compte de son action auprès de l'Observatoire, pour ainsi contribuer à alimenter une réflexion générale sur les points relevés.

9

## Le baromètre mensuel de l'inclusion financière de la Banque de France : mesurer et suivre la situation et l'accès aux services bancaires des ménages les plus fragiles financièrement

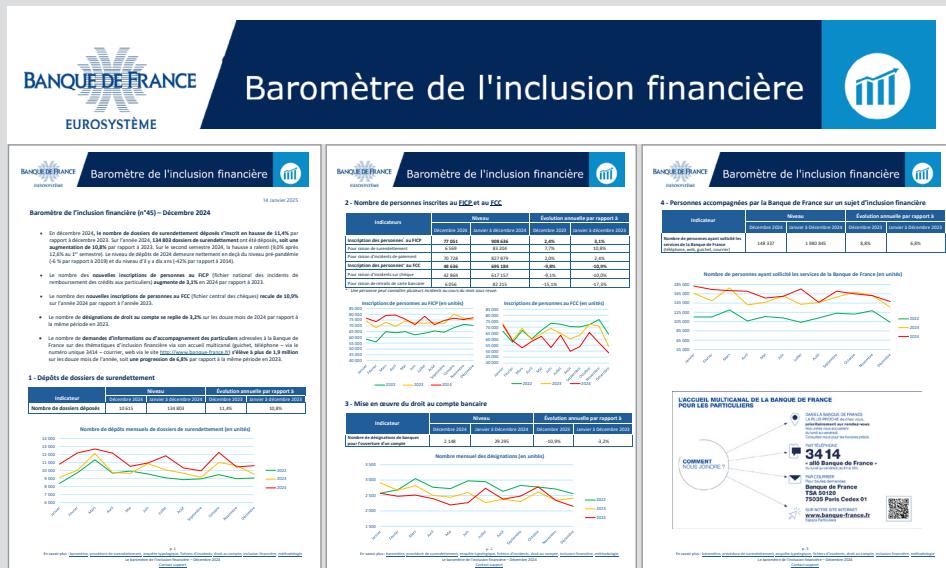
Depuis mai 2021, la Banque de France publie chaque mois le *Baromètre de l'inclusion financière*, un outil de mesure et de suivi des difficultés des ménages les plus fragiles financièrement.

Dix jours seulement après le mois sous revue, il regroupe et représente graphiquement les données relatives aux dépôts de dossiers de surendettement, à la mise en œuvre de la procédure de droit au compte, aux personnes inscrites aux grands fichiers FICP et FCC<sup>1</sup>, ainsi qu'à l'accompagnement par la Banque de France des usagers qui la sollicitent au titre de sa mission d'inclusion financière.

En novembre 2024, le baromètre a été simplifié et synthétisé en trois pages (contre dix auparavant).

Le baromètre national et ses déclinaisons régionales sont accessibles en rubrique « *Statistiques/Toutes les publications statistiques/[Thème] Inclusion financière* » du site internet de la Banque de France. Les séries statistiques nationales et départementales peuvent être consultées sur le portail *Webstat*.

<sup>1</sup> FICP, Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers ; FCC, Fichier central des chèques (cf. section 2.1).



## EDUCFI : la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière

En sa qualité d'opérateur national de la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière, EDUCFI, la Banque de France a pour mission de coordonner et mettre en œuvre des actions d'éducation financière auprès des Français, dont les personnes en situation de fragilité financière. La Banque de France promeut la stratégie et les opérations menées par son réseau de succursales en France métropolitaine et par les Instituts d'émission d'outre-mer (IEDOM et IEOM) dans les territoires ultramarins, ainsi que les actions des 30 partenaires d'EDUCFI : ministères et institutions publiques, fédérations professionnelles, associations représentant l'intérêt des familles, la protection des consommateurs et l'aide aux personnes en difficulté financière.



Dans le respect des principes de neutralité, fiabilité, gratuité et accessibilité pour toute action et ressource déployée, l'objectif d'EDUCFI est de permettre à chacun de mieux maîtriser les fondamentaux utiles à la gestion de ses finances du quotidien : gérer un budget, son compte bancaire, évaluer l'utilité d'un crédit, de l'épargne et de l'assurance, sécuriser ses moyens de paiement, éviter les arnaques, connaître les bases de la gestion professionnelle, comprendre les grandes notions économiques.

En 2024, la direction de l'Éducation financière, le réseau des succursales de la Banque de France et les Instituts d'émission d'outre-mer ont sensibilisé près de 132 000 personnes aux questions financières par des actions de terrain (1 520 personnes par l'IEOM). En principal, des modules EDUCFI ont été organisés pour 44 830 jeunes volontaires du Service national universel (SNU) et le passeport EDUCFI (séance d'éducation financière) a été généralisé aux classes de 4<sup>e</sup>, sensibilisant 343 000 élèves, dans 40 % des collèges. Ce passeport s'est aussi élargi à la filière professionnelle, impliquant 26 % des lycées de cet enseignement. Ces deux dispositifs ont été conçus pour former les futurs citoyens dès le collège et le lycée sur le plan financier, afin de prévenir et réduire les difficultés qui pourraient se présenter dans leur vie adulte.

## Un accompagnement gratuit des intervenants sociaux

Le développement des compétences à mobiliser par les intervenants sociaux dans l'accompagnement des personnes en difficulté financière constitue l'un des principaux objectifs de la stratégie EDUCFI. Pour cela, une rubrique du portail internet grand public « [Mes questions d'argent](#) », gérée par la Banque de France, fournit gratuitement aux intervenants sociaux des ressources spécialisées : information sur les Points conseil budget, les différents dispositifs d'aide, les formations proposées par la Banque de France ou encore des kits pédagogiques, en particulier sur le budget, les arnaques, le surendettement. D'autres supports sont disponibles, comme des podcasts ou des applications gratuites de gestion budgétaire, à l'instar de Pilote Budget et Pilote Dépenses. Des vidéos d'éducation financière sont également publiées sur la chaîne YouTube « [EDUCFI Banque de France](#) ».

Sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin, la Banque de France et l'IEDOM-IEOM organisent des sessions d'éducation financière et d'actualisation des connaissances des travailleurs et bénévoles sociaux. En 2024, 30 500 intervenants sociaux ont ainsi été formés (680 par l'IEDOM-IEOM), dont 15 500 sur des thèmes liés au surendettement (prévention, traitement des dossiers, procédure d'expulsion, questions de patrimoine, saisies immobilières, etc.) et 5 850 sur l'inclusion bancaire (droit au compte, sortie de l'interdiction bancaire, offre spécifique, microcrédit, fichiers d'incidents bancaires, réclamations, etc.). D'autres thèmes plus généraux sont proposés, comme la maîtrise du budget, la prévention des arnaques ou les banques en ligne.



La Banque de France a créé un nouveau dispositif pédagogique, « [Le surendettement en 3D : Dettes, Dépôt, Décision](#) », pour servir d'appui aux travailleurs sociaux dans leur formation pratique. Elle a également poursuivi en 2024 ses interventions dans les écoles de travailleurs sociaux (instituts régionaux du travail social [IRTS], classes de BTS Économie sociale et familiale et de BUT Carrières juridiques), mais aussi dans les services sociaux hospitaliers et auprès des personnels de l'administration pénitentiaire (en activité ou en formation, accompagnant des personnes en détention ou en réinsertion).

#### **L'aide directe aux personnes en situation de fragilité financière**

Des jeunes en insertion ont bénéficié de séances d'éducation budgétaire et financière, par l'intermédiaire de France Travail, des missions locales, des écoles de la 2<sup>e</sup> Chance (E2C), des Apprentis d'Auteuil, des groupements d'établissements publics locaux d'enseignements (Greta), des établissements pour l'insertion dans l'emploi (Epide), des centres de formation d'apprentis (CFA), etc. L'approche pédagogique privilégiée durant ces animations est généralement ludique, à partir de jeux d'énigmes financières ou de plateau, comme Mes Questions d'Argent. En plus des opérations menées au long de l'année, des animations de même type ont été programmées durant la Semaine de l'éducation financière, fin mars, pour les personnes fragiles financièrement et auprès des bénévoles et intervenants sociaux. En septembre, à l'occasion des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI), plus de 140 ateliers adaptés ont été proposés, s'appuyant sur des kits améliorés, sur le budget, les arnaques et les moyens de paiement. Une convention nationale entre la Banque de France et l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), signée en novembre, est venue renforcer ce partenariat citoyen pour l'aide aux personnes en situation d'illettrisme, et aussi d'innumérisme. Dans cinq départements d'outre-mer ainsi que dans les collectivités du Pacifique (Nouvelle-Calédonie et Polynésie française), l'IEDOM forme des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA) sur les moyens de paiement et contre les arnaques.

#### **Un projet européen sur l'éducation financière numérique, en faveur de l'IEDOM-IEOM**

La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'IEDOM-IEOM ont sollicité un appui technique européen pour financer des travaux d'éducation financière numérique. La Commission européenne a retenu la candidature française pour le périmètre ultramarin. L'objectif du projet est de

mesurer le niveau d'éducation financière des populations ultramarines et de développer des outils éducatifs adaptés dans le cadre de la stratégie EDUCFI. Ce projet permettra notamment de dresser un bilan inédit des connaissances et compétences en matière financière numérique.



# 4

## COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE

### REPÈRES 2024

#### LE SUIVI DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

PAR RAPPORT À 2023

243	comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte	- 13 %
44	contacts proposés à des clients bénéficiaires du droit au compte afin d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée	x 2
3,2 %	part des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles identifiées comme fragiles financièrement	+ 38 %
17 976	non-professionnels identifiés comme fragiles	+ 51 %
4648	identifiés en raison de critères internes à l'établissement, autres que réglementaires	+ 51 %
534	nouvelles souscriptions d'offres spécifiques	- 32 %

#### LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES

13 748	clients fragiles au 31 décembre 2024, titulaires ou cotitulaires de 12 798 comptes actifs à cette date	+ 41 %
2 052	bénéficiaires de l'offre spécifique	+ 6 %
347 €	montant moyen annuel de la totalité des frais liés au compte pour l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [41 456 F CFP]	+ 15 %
134 €	montant moyen annuel des frais d'incidents sur les comptes de l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [15 968 F CFP]	- 5 %

L’Institut d’émission d’outre-mer (IEOM) intervient pour les différents dispositifs consacrés à l’inclusion financière dans les collectivités d’outre-mer du Pacifique (COM)<sup>4</sup> par : la collecte pour l’Observatoire de l’inclusion bancaire, la tenue des commissions de surendettement et le traitement des dossiers, la conduite de la procédure de droit au compte, et l’éducation financière.

## 4.1 L’engagement des établissements pour l’inclusion bancaire

Depuis 2019, les établissements présents dans les COM ont mis en place des mesures en faveur de l’inclusion bancaire, ce qui explique l’amélioration des indicateurs des COM dans ce domaine.

En effet, en 2019, rares étaient les établissements dotés d’une politique en faveur de l’inclusion bancaire (formation des équipes locales, détection des personnes fragiles, promotion du microcrédit, information de la clientèle), mais dès 2022, tous avaient engagé des plans d’action.

Par exemple, les formations internes des agents spécialisés dans l’inclusion bancaire, prévues dans tous les établissements, sont pérennisées, avec désormais des objectifs internes de mise à jour et d’obligation de suivi pour les nouveaux arrivants. En 2024, les émeutes en Nouvelle-Calédonie ont perturbé l’application des programmes de formation. Ainsi, l’Office des postes et télécommunications de Nouvelle-Calédonie (OPT-NC) n’a pu former aucun agent et la Banque de Nouvelle-Calédonie (BNC) n’a pu déployer sa nouvelle formation sur l’inclusion. Néanmoins, la Société Générale Calédonienne de Banque (SGCB) est parvenue à atteindre 92 % de sa cible d’agents.

Outre l’application des critères réglementaires depuis 2020, tous les établissements des COM ont aussi mis en œuvre leurs propres systèmes d’identification de la clientèle fragile. Certaines filiales de grands groupes ont ainsi introduit en 2023 une méthode de détection précoce et prédictive du surendettement, ajustée au contexte local ; le nombre de personnes identifiées par ce critère interne a été multiplié par 3 en 2023, et encore par 1,8 en 2024. Ces systèmes de détection sont automatisés, réguliers et révisés.

Dès le déclenchement des émeutes de 2024 en Nouvelle-Calédonie, à la suite d’un projet de révision constitutionnelle, la Banque calédonienne d’investissement (BCI) est allée au-delà du cadre réglementaire de l’inclusion financière. Elle a choisi d’accompagner au cas par cas tous ses clients (sans critères distinctifs), dont les particuliers, par l’étude

et la mise en place de reports d’échéances jusqu’à six mois, allégeant ainsi temporairement leurs charges financières. Dans une seconde phase, la BCI a proposé un réaménagement des encours des crédits immobiliers pour ses clients ayant subi des pertes de revenus, afin de limiter les risques de fragilisation financière et de saisies immobilières.

## 4.2 L’engagement tarifaire des établissements

Les établissements des COM ont réduit les coûts pour les particuliers sur le long terme, mais le ressenti des populations peut en être autrement en raison des niveaux de revenus plus faibles en outre-mer. Dans un contexte de hausse des tarifs bancaires moyens en 2024 dans l’Hexagone, et bien que certains tarifs dans les COM restent supérieurs ou augmentent, l’écart a continué de se réduire<sup>5</sup>. Par exemple, les frais de tenue de compte sont passés en moyenne de 4 192 à 1 955 francs CFP dans les COM entre 2013 et 2024, tandis qu’en parallèle ils ont augmenté de l’équivalent de 1 044 à 2 521 francs CFP dans l’Hexagone. En plus de cette convergence, les établissements sont soumis à des modérations de tarifs dans le cadre de la mise en place depuis 2013 d’accords en ce sens. Ces accords de modération ont été renouvelés avec les Hauts-Commissariats de la République en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie. Certains tarifs bancaires de base sont ainsi encadrés pour favoriser l’accès des populations les plus fragiles aux services de banque, d’où la baisse du tarif de l’offre clientèle fragile à 120 francs CFP en Polynésie dès avril 2023, ou encore la gratuité du retrait d’espèces au guichet en Nouvelle-Calédonie depuis 2021.

## 4.3 Le surendettement

En 2024, 103 dossiers de surendettement<sup>6</sup> ont été déposés en Nouvelle-Calédonie et 182 en Polynésie française (respectivement + 14 % et – 24 % par rapport à 2023), soit une baisse de 13 % dans les COM. Les dépôts demeurent inférieurs de 44 % à ceux de 2019, avant la pandémie. La majorité des dossiers est consécutive à des accidents de la vie, tels que la perte d’un emploi ou la détérioration de la situation familiale, ainsi qu’à la baisse des ressources

<sup>4</sup> Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna.

<sup>5</sup> <https://www.ieom.fr/Observatoire-des-tarifs-bancaires-aux-particuliers-dans-les-COM-du-Pacifique>

<sup>6</sup> Le dispositif de traitement du surendettement en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française relève d’une compétence des territoires.

Il n'est pas mis en œuvre à ce stade à Wallis-et-Futuna.

du foyer. La prévention des risques de surendettement s'appuie sur les fichiers d'incidents bancaires dont le Fichier central des chèques (FCC) en vigueur dans les COM. En 2024, 42 077 incidents de paiement sur chèque ont été déclarés, soit une baisse de 13 % sur un an. Le nombre de personnes en interdiction bancaire à la suite d'un incident sur chèque recule de 3 % entre fin 2023 et fin 2024.

#### 4.4 Le droit au compte

En 2024, l'IEOM a procédé à 243 désignations d'établissements bancaires dans le cadre de la procédure de droit au compte, nombre en baisse de 14 % sur un an (principalement en Polynésie), contre une diminution de 3 % dans l'Hexagone et une augmentation de 12 % dans les départements et collectivités d'outre-mer de la zone euro.

La modification du décret du 11 mars 2022<sup>7</sup>, qui vise à simplifier et à faciliter l'accès à la procédure, n'a pas entièrement résolu les difficultés des usagers. En effet, ce dispositif est encore méconnu et les agences IEOM mènent donc des actions pour sa notoriété. Le développement des comptes de paiement s'explique par leur ouverture plus rapide (en l'occurrence auprès d'établissements de paiement) et les freins rencontrés par les usagers à l'obtention d'un compte bancaire traditionnel (difficulté à produire les pièces justificatives demandées – lettre de refus d'ouverture de compte par une banque – et à obtenir un rendez-vous pour l'ouverture).

#### 4.5 La mission d'éducation financière (EDUCFI)

L'IEOM, par délégation de la Banque de France, remplit sa mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics en combinant des actions de terrain et de communication auprès d'organismes partenaires. Au total, les actions menées par l'IEOM ont permis de sensibiliser 1 520 personnes en 2024, dont 910 élèves (du primaire aux classes préparatoires) et 81 enseignants.

Après quatre ans de déploiement, près de 600 élèves ont passé le passeport EDUCFI dans les COM. Le passeport en filière professionnelle, expérimenté en 2023 et destiné aux jeunes en apprentissage, a été étendu à l'ensemble des COM à la rentrée 2024. Près de 110 élèves ont participé à ce nouveau passeport, qui les sensibilise à la gestion de leurs finances personnelles et aux arnaques.

La Semaine de l'éducation financière, organisée en mars 2024, et à laquelle ont pris part les agences IEOM, a permis de sensibiliser 250 jeunes aux thématiques liées à l'argent.

En 2024, 265 élèves (sur 10 500) dans les COM ont concouru au prix de l'Excellence économique. L'IEOM participe également à la formation des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA). Une convention a été signée en 2024 afin d'encadrer les interventions avec les agences IEOM et le RSMA de Nouvelle-Calédonie et de Polynésie française.

Enfin, la France (dont l'IEOM) a obtenu en 2024 un appui technique européen pour financer des travaux d'éducation financière numérique sur le périmètre ultramarin<sup>8</sup>, dont les COM. L'objectif est de mesurer le niveau d'éducation financière des populations d'outre-mer, par des enquêtes quantitatives et qualitatives, de développer une stratégie spécifique, s'insérant dans la stratégie nationale d'EDUCFI, ainsi que de créer des outils éducatifs adaptés. Ce projet permettra de dresser un bilan inédit et précieux des connaissances en matière financière numérique dans les COM.

<sup>7</sup> Ce décret est venu compléter la procédure de droit au compte avec quatre objectifs principaux : simplifier l'intervention des structures accompagnantes ; faciliter l'accès à la procédure pour les demandeurs (création de justificatifs alternatifs à la lettre de refus et élargissement des conditions d'éligibilité) ;

renforcer les obligations des banques ; responsabiliser le demandeur dans le suivi de ses démarches.

<sup>8</sup> Cycle 2024 de l'instrument d'appui technique (IAT), programme de la direction générale de l'Appui à la réforme structurelle (DG REFORM) de la Commission européenne.

# ANNEXES

---

**A1 Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire**

**A2 Composition du conseil scientifique  
de l'Observatoire de l'inclusion bancaire**

**A3 Cadre juridique : principaux textes et articles de référence**

- ▶ Annexes consultables sur le site internet  
de la Banque de France en « L'inclusion financière  
et l'Observatoire de l'inclusion bancaire »



**A4 Annexe statistique sur la collecte  
de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2024**

- ▶ Annexe consultable sur le site internet en  
« Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2024 »





**Observatoire de l'inclusion bancaire****Président**

François Villeroy de Galhau

**Secrétariat**

Hélène Tanguy

Stéphanie Thieffry

**Éditeur**

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

**Directeur de la publication**

Hervé Gonsard

**Secrétaires de rédaction**

Stéphanie Thieffry

Jade Mallard

Olga De Sousa

Charlotte Bellon

Eva Puchalski

Didier Néronnic

**Réalisation**

Studio Création

Direction de la Communication

**Contact**

Observatoire de l'inclusion bancaire

S3D-1173 Direction des Services aux particuliers

31 rue Croix-des-Petits-Champs

75049 Paris Cedex 01

Courriel : [secretariat-OIB@banque-france.fr](mailto:secretariat-OIB@banque-france.fr)

**Impression**

Navis

Imprimé en France

**Dépôt légal**

Juin 2025

ISSN 2429-375X

**Internet**

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

*Le Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est en libre téléchargement sur le site Internet de la Banque de France (<https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications>)*







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

