

Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

2017

1.	PANORAMA DE L'INCLUSION BANCAIRE EN FRANCE	5
1.1	L'inclusion bancaire au cœur de l'inclusion sociale	5
1.2	Mesurer et appréhender les personnes en situation de fragilité financière	7
2.	L'OFFRE SPÉCIFIQUE AUX PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE ET L'ADAPTATION DES PRODUITS ET SERVICES POUR FAVORISER L'INCLUSION BANCAIRE	17
2.1	L'offre spécifique	17
2.2	Le financement accompagné	21
2.3	L'éducation économique et financière	27
3.	COMPLÉMENTS THÉMATIQUES	33
3.1	L'inclusion numérique	33
3.2	L'inclusion des personnes âgées	35
	ANNEXES	37
A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	37
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	39
A3	Cadre juridique	41
A4	Les préconisations sur l'offre spécifique	67

1

Panorama de l'inclusion bancaire en France

1.1 L'inclusion bancaire au cœur de l'inclusion sociale

L'inclusion bancaire est une priorité car elle est source de cohésion sociale et de développement économique. Si les enjeux sont différents selon les zones géographiques – de l'ouverture d'un compte bancaire dans de nombreux pays émergents à un accès adapté aux services bancaires dans les économies avancées –, ils sont partout importants et reconnus comme tels par les instances internationales.

En France, elle est au cœur des dispositifs d'inclusion sociale. Une gouvernance spécifique a été mise en place dans le cadre du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le gouvernement en janvier 2013.

La Banque de France, les établissements de crédit et les associations participent fortement à ce dispositif, avec la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) en 2014 dont

le gouverneur de la Banque de France assure la présidence, mais aussi par leurs actions de mise en œuvre du droit au compte, de lutte contre le surendettement et de développement de l'éducation budgétaire et financière.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire

L'Observatoire de l'inclusion bancaire a été créé par la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 et réglementé par le décret du 30 juin 2014. Il est chargé de collecter des informations quantitatives et qualitatives, de définir et d'analyser des indicateurs sur les conditions d'accès aux services bancaires et d'animer un dialogue entre les différents acteurs impliqués dans ce domaine. L'Observatoire peut formuler des préconisations et faire état de bonnes ou de mauvaises pratiques des établissements de crédit.

L'organisation et le fonctionnement de l'OIB sont définis par les

articles R. 312-9 et suivants du Code monétaire et financier¹ : il est présidé par le gouverneur de la Banque de France et composé de 18 membres appartenant à parts égales à des organismes publics, des associations et des établissements de crédit ; il se réunit au moins semestriellement et est aidé dans ses missions par un conseil scientifique associant une vingtaine d'experts de tous horizons².

Afin de disposer d'un cadre de référence, l'OIB a adopté la définition suivante de l'inclusion bancaire : **« l'inclusion bancaire participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser »**. L'OIB collecte les

¹ Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 relatif à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

² La composition précise de l'Observatoire et du conseil scientifique qui lui est attaché est indiquée en annexe de ce rapport.

informations nécessaires à l'exercice de ses missions auprès des établissements de crédit, mais également auprès d'autres acteurs, notamment associatifs. Ces informations sont définies réglementairement par l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et par un arrêté du 9 mars 2016³ ; elles portent tant sur des aspects quantitatifs que qualitatifs.

L'OIB publie un rapport annuel qui, aux termes de l'article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier, « comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit ainsi que les préconisations éventuelles de l'Observatoire afin d'améliorer l'inclusion bancaire. Il peut également décrire et analyser les exemples de bonnes ou de mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit ».

Le droit au compte

Le droit au compte est un élément important de protection des personnes en situation de fragilité financière avérée.

La procédure est mise en œuvre par la Banque de France, le plus souvent

sur demande d'un particulier ou d'un établissement de crédit. Aux termes de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, « *a droit à l'ouverture d'un compte de dépôt dans l'établissement de crédit de son choix, sous réserve d'être dépourvu d'un tel compte en France, toute personne physique ou morale domiciliée en France, ou toute personne physique résidant légalement sur le territoire d'un autre État membre de l'Union européenne n'agissant pas pour des besoins professionnels ainsi que toute personne physique de nationalité française résidant hors de France* ». En cas de refus de la part de l'établissement choisi d'ouvrir un tel compte à l'une des personnes mentionnées ci-dessus, « *celle-ci peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne un établissement de crédit situé à proximité de son domicile ou d'un autre lieu de son choix, en prenant en considération les parts de marché de chaque établissement concerné, dans un délai d'un jour ouvré à compter de la réception des pièces requises définies par arrêté* ».

Le droit au compte permet aux personnes physiques et morales de bénéficier gratuitement de services bancaires de base (SBB). Aux termes des articles D. 312-5 et D. 312-5-1

du Code monétaire et financier, les services bancaires de base comprennent :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;
- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- l'envoi mensuel d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvements SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- les dépôts et les retraits d'espèces au guichet ou aux distributeurs automatiques de l'organisme teneur de compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise permettant notamment le paiement d'opérations sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;

³ Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier.

- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- la réalisation des opérations de caisse.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) est en charge de contrôler le respect de ces obligations selon la procédure prévue à l'article L. 612-31 du Code monétaire et financier⁴.

La lutte contre le surendettement

La lutte contre le surendettement constitue une préoccupation majeure de la Banque de France qui assure le secrétariat des commissions de surendettement des particuliers⁵ et conduit des études destinées à établir un diagnostic sur les causes et les caractéristiques de ce phénomène, contribuant ainsi à l'amélioration des dispositifs de prévention et de traitement de ces situations.

Les évolutions législatives entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2018 simplifient et accélèrent la mise en œuvre de solutions individuelles au surendettement. La phase de conciliation en vue d'un accord amiable avec les créanciers est désormais réservée aux seules

situations dans lesquelles le déposant est propriétaire d'un bien immobilier (moins de 15 % des situations). Dans tous les autres cas, les mesures décidées par la commission sont effectives sans avoir à être homologuées par un tribunal (hors procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire). Ces simplifications ont pour but de renforcer l'efficacité de la procédure tout en réduisant significativement les délais de traitement.

1.2 Mesurer et appréhender les personnes en situation de fragilité financière

Appréhender la réalité de l'inclusion financière nécessite tout d'abord de dénombrer les personnes en situation de fragilité financière.

Ce recensement nécessite de tenir compte des différentes formes possibles de la fragilité financière et des interactions avec les autres natures de fragilité. De nombreuses études et la pratique des intervenants sociaux montrent que la mesure de la fragilité financière ne peut pas s'appuyer sur un seul critère.

Il apparaît aussi que fragilité financière, insuffisance de ressources et

multiplicité des incidents de paiement ne sont pas synonymes. Si la faiblesse des revenus est souvent à l'origine des difficultés financières, le lien n'est pas systématique. Par ailleurs, la fragilité existe généralement en amont des incidents, dont ils ne sont qu'une manifestation particulièrement visible mais retardée. Prévention et réactivité sont donc nécessaires.

C'est la raison pour laquelle il est nécessaire de prendre en compte différents indicateurs. Chacun d'entre eux ne porte que sur une partie du sujet mais, réunis, ils constituent une approche multicritère permettant de représenter au mieux une réalité complexe.

Une population modeste exposée

Le principal facteur de fragilité reste l'insuffisance des ressources. En 2015, 8,9 millions de personnes vivaient au-dessous du seuil de pauvreté monétaire⁶, qui s'élevait

⁴ Un récent contrôle a mis en lumière des insuffisances au sein d'un établissement de crédit.

⁵ Depuis l'entrée en vigueur de la loi Neiertz, adoptée le 31 décembre 1989.

⁶ « Les niveaux de vie en 2015 », *Insee Première*, n° 1665, septembre 2017.

à 1 015 euros par unité de consommation et par mois (par convention internationale, 60 % du niveau de vie médian de la population). Le taux de pauvreté au seuil de 60 % de la médiane était donc de 14,2 % ; l'estimation avancée pour 2016⁷ fait état d'un léger repli à 13,9 %.

La pauvreté monétaire n'est pas la seule mesure de la pauvreté. L'indicateur français de pauvreté en conditions de vie des ménages mesure la part de la population incapable de couvrir les dépenses liées à au moins huit éléments de la vie courante sur 27 considérés comme souhaitables, voire nécessaires, pour avoir un niveau de vie acceptable. Selon l'Insee⁸, la pauvreté en conditions de vie concerne 11,9 % de la population en 2016 ; c'est l'insuffisance des ressources⁹ (avec 14,4 %) qui touche le plus de monde.

Les personnes en situation de fragilité financière

L'absence d'identification conduit à une prise en charge moins adaptée, en termes de nature de produits et de montant des frais. C'est pourquoi la loi du 26 juillet 2013 introduit dans son article 52 la notion de « population en situation

de fragilité financière » en prévoyant pour celles-ci des règles protectrices particulières comme l'accès à une offre spécifique de nature à limiter certains frais d'incident. La détention de cette offre permet, pour une cotisation modeste, l'accès pour ses détenteurs à un ensemble de services de banque au quotidien, ainsi que la limitation d'une partie des frais bancaires en cas d'incident par un plafonnement spécifique des commissions d'intervention (décret n° 2014-738 du 30 juin 2014).

Aux termes de l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, « *la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir : 1° de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ; 2° et du montant des ressources portées au compte. Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte* ».

En plus de critères automatiques communs, il est donc prévu des

critères laissés à l'appréciation des établissements de crédit pour la détection des populations en situation de fragilité financière. Des paramètres tels que la répétition des incidents de paiement et le montant des ressources peuvent être utilisés mais le décret prévoit également que les établissements puissent considérer d'autres éléments, notamment les dépenses, pour apprécier la situation de fragilité financière. Le but est de conduire une action préventive (en amont des difficultés) autant que curative (en aval des problèmes).

Du point de vue opérationnel, les banques ont généralement développé des approches mixtes, combinant une analyse du conseiller clientèle et des éléments d'appréciation automatisés. À des indicateurs financiers (nombre d'opérations débitrices sur le mois,

7 « Estimation avancée du taux de pauvreté et des indicateurs d'inégalités – Résultats expérimentaux pour 2016 », *Insee Focus*, n° 96, octobre 2017.

8 « Pauvreté en conditions de vie de 2004 à 2016 – Enquête SRCV », *Insee Résultats*, octobre 2017.

9 Ressentir au moins trois difficultés parmi : remboursements d'emprunt élevés par rapport à ses revenus, découvert bancaire au cours des douze derniers mois, revenus insuffisants pour équilibrer le budget, nécessité de puiser dans ses économies, ne disposer d'aucune épargne, considérer sa situation financière comme difficile.

nombre de jours créditeurs sur une année glissante, épargne disponible, etc.), ou encore liés à l'endettement d'une personne (nombre de prêts, apparition de nouveaux prêts, demande du client visant à alléger la charge du crédit, etc.), sont parfois adjoints des éléments liés à la situation professionnelle (précarité professionnelle, retraite, etc.), ou encore à la situation familiale.

Une meilleure détection de la fragilité financière

La nécessaire détection préventive des difficultés financières a fait l'objet d'une attention particulière de l'OIB et de la Banque de France en 2017. Des marges de progrès ont été identifiées dans le cadre d'échanges approfondis avec la profession bancaire.

Les banques se sont fortement mobilisées, ce qui a permis d'avoir une vision plus complète de la population financièrement fragile à fin 2017.

Les établissements de crédit ont ainsi déclaré à l'Observatoire 3,6 millions de clients en situation de fragilité financière à fin 2017.

Par ailleurs, le nombre de personnes n'ayant pas accès au système financier a été estimé dans le rapport 2016 de l'OIB à environ 500 000.

Près de 60% des personnes détectées le sont maintenant selon les critères laissés à l'appréciation des établissements, contre un tiers en 2016. Cette donnée varie naturellement selon les établissements et la typologie de leur clientèle.

Les personnes en situation de fragilité financière détiennent, en moyenne, 3,7 crédits à la consommation, dont 2,5 crédits renouvelables.

Ceux-ci sont souscrits dans leur banque dans seulement 6 % des cas ; on voit donc l'importance de la distribution des crédits par les sociétés de financement (qui octroient des crédits,

parfois sur les lieux de vente des biens, mais ne collectent pas de dépôts) auprès de ce public. Il faut noter que les crédits demandés à la banque sont moins souvent des crédits renouvelables (dans un tiers des cas seulement) et que leur montant est sensiblement plus élevé. Le nombre moyen de crédits à la consommation dans un dossier de surendettement est de 4, dont 3,2 crédits renouvelables.

Par ailleurs, environ 11 % des personnes en situation de fragilité financière détiennent un crédit immobilier (24 % pour l'ensemble de la population)¹⁰.

¹⁰ Selon l'enquête HFCS (*Household Finance and Consumption Survey* – enquête sur les finances et la consommation des ménages) de 2014.

Une nouvelle baisse des procédures de droit au compte

L'année 2017 a été marquée par une nouvelle diminution du nombre total de désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, avec près de 60 100 désignations, contre 67 000 en 2016

(et 69 000 en 2015). Celles-ci se répartissent en 50 100¹¹ droits au compte pour des personnes physiques et 10 000 pour des personnes morales.

La procédure simplifiée (transmission de la demande à la Banque de France par l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture au

nom de la personne physique) reste peu utilisée puisqu'elle ne représente que 7 % des procédures, et connaît également une baisse sensible ces deux dernières années

¹¹ Les 50 100 désignations se décomposent elles-mêmes en 47 100 pour des particuliers et 3 000 pour des personnes physiques agissant à titre professionnel.



50 100

le nombre de désignations d'établissements de crédit pour des personnes physiques dans le cadre du droit au compte



83 %

la part des désignations concernant des personnes physiques



+ 117 %

la progression des désignations entre 2009 et 2015



- 14 %

la baisse des désignations depuis 2015

Encadré 1

Comptes joints et inclusion bancaire

Une étude¹ sur les données de la collecte met en évidence que les comptes correspondant à des clients en situation de fragilité financière sont moins fréquemment des comptes joints (c'est-à-dire ayant deux titulaires).

Cette étude s'inscrit dans la continuité de précédentes recherches conduites sur l'exclusion bancaire en constatant une corrélation forte entre exclusion sociale et fragilité bancaire.

Les modalités de détection de la fragilité financière sont sensiblement équivalentes pour les comptes individuels et les comptes joints, dès lors que les comptes joints enregistrent plus de dépenses en contrepartie de l'accroissement des flux créditeurs mensuels. Or, abstraction faite de divers biais, la probabilité pour un compte ayant un unique titulaire d'être détecté comme appartenant à une personne fragile serait nettement inférieure pour les comptes ayant deux titulaires.

¹ Étude réalisée par Alexis Barrau, doctorant, lors d'un stage à l'Observatoire.



(4 220 demandes en 2017, soit – 38 % par rapport à 2016). Ce repli apparaît après plusieurs années de développement notable.

La procédure de droit au compte est davantage répandue dans les zones urbaines. Plus de 12 000 demandes de droit au compte émanant de

personnes physiques (soit 24,4 % du total) ont fait l'objet d'une désignation en Île-de-France (dont 2 800 sur Paris). L'évolution du nombre de désignations est assez disparate en fonction des régions. Les Hauts-de-France, la Bretagne et le Centre-Val de Loire connaissent un repli (– 26,9 %, – 18,9 % et – 17,4 %, respectivement – cf. graphique 1 en page suivante).

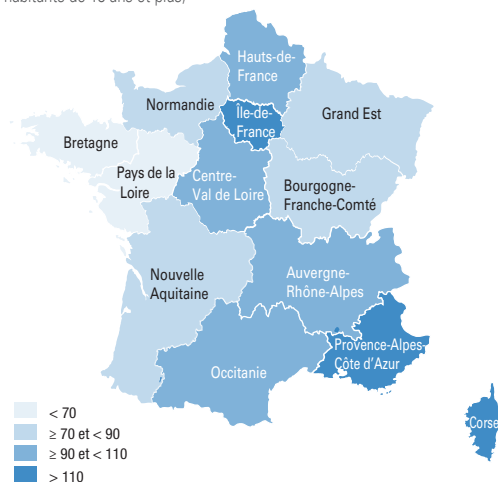
Les acteurs de proximité dans la procédure

Afin de rendre plus aisé l'accès au droit au compte pour les particuliers privés de comptes, certains organismes publics sont habilités depuis la loi bancaire de 2013 à transmettre à la Banque de France des demandes de droit au compte pour le compte de particuliers. Il s'agit des conseils départementaux, des caisses d'allocations familiales (CAF) et des centres communaux d'action sociale (CCAS). Respectivement, seulement 15, 1 et 25 demandes ont été formulées dans ce cadre en 2017.

Le législateur a souhaité que certaines associations et fondations à but non lucratif (dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles) puissent assurer ce relais entre le demandeur et la Banque de France, après s'être déclarées

G1 Nombre de désignations d'établissements droit au compte pour les personnes physiques

(nombre pour 100 000 habitants de 15 ans et plus)



Source : Banque de France.

auprès de celle-ci. Seules neuf associations se sont inscrites pour intervenir dans ce cadre. Les associations de consommateurs agréées peuvent aussi transmettre directement à la Banque de France des demandes de droit au compte pour des personnes physiques.

Instaurée en mars 2014, cette procédure ¹² a aussi un très faible impact sur les désignations, 53 demandes ayant été transmises par cette voie depuis sa mise en place (17 en 2014, 20 en 2015, 7 en 2016 et 9 en 2017).

Dans ce contexte des actions spécifiques d'information ont été réalisées

par les succursales de la Banque de France en 2017 : près de 6 300 intervenants sociaux ont ainsi été sensibilisés au rôle qu'ils pourraient jouer en s'appuyant sur les ressources pédagogiques spécifiques mises à leur disposition sur le portail « Mes questions d'argent » ¹³ (MQDA). Ces actions se poursuivront en 2018.

L'impact de la directive 2014/92 du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement

L'ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 de transposition de la directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité

des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (dite « *Payment Account Directive* » ou PAD), est entrée en vigueur le 23 juin 2017. Elle modifie l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier consacré au droit au compte sur les points suivants.

- Elle élargit la population des bénéficiaires de la procédure de droit au compte aux particuliers résidant légalement dans un autre État membre de l'Union européenne et dépourvus de compte de dépôt en France dès lors qu'ils se sont vu refuser par une banque en France l'ouverture d'un compte « PAD ».
- Elle élargit le contenu des services bancaires de base valables pour les bénéficiaires de la procédure du droit au compte (possibilité de paiements par internet et de retraits d'espèces dans l'Union européenne notamment).
- Elle encadre limitativement les motifs de clôture des comptes ouverts dans le cadre de la procédure

¹² Articles L. 312-1, D. 312-7, D. 312-8 du Code monétaire et financier.

¹³ <https://www.mesquestionsdargent.fr>

du droit au compte (au nombre de six motifs) avec dans certains cas (utilisation délibérée du compte à des fins illégales ou fourniture d'informations inexactes) la possibilité pour l'établissement de crédit de clôturer le compte immédiatement, sans avoir à respecter un préavis de deux mois.

Les difficultés rencontrées

Des difficultés dans la mise en œuvre du droit au compte existent ponctuellement : environ 1 300 cas ont été recensés en 2017 représentant seulement 2 % du total des désignations. Elles peuvent avoir lieu à divers

stades, parfois même avant le dépôt d'une demande (difficulté d'obtention d'une lettre de refus). Toutefois, la majorité des difficultés apparaît en phase d'ouverture du compte (environ 1 100 cas recensés).

Une nouvelle baisse du surendettement

2017 est la troisième année consécutive de réduction du nombre de situations de surendettement soumises aux commissions

En 2017, 181 000 situations de surendettement ont été soumises aux

succursales de la Banque de France, qui assurent le secrétariat des commissions de surendettement de France métropolitaine. Après une troisième baisse annuelle consécutive, ce nombre est inférieur de 22 % à celui de 2014 (– 7 % par rapport à 2016). Les 167 000 ménages dont la situation a été déclarée recevable en 2017 représentaient un endettement total de 7,2 milliards d'euros. Les solutions apportées par les commissions ont entraîné l'effacement de 23 % des dettes.

Afin de faciliter l'accompagnement des personnes surendettées et la bonne mise en œuvre des solutions retenues par les commissions, la Banque de France s'est de nouveau fortement engagée dans la formation des intervenants sociaux. Elle en a rencontré près de 15 000 en 2017, au cours de 1 055 sessions, afin de leur présenter les nouvelles ressources pédagogiques développées dans le cadre de la mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics. Une rubrique dédiée aux intervenants sociaux a également été créée sur le portail « Mes questions d'argent » afin qu'ils puissent y retrouver facilement les documents de référence. Près d'une personne sur deux suivant une procédure de

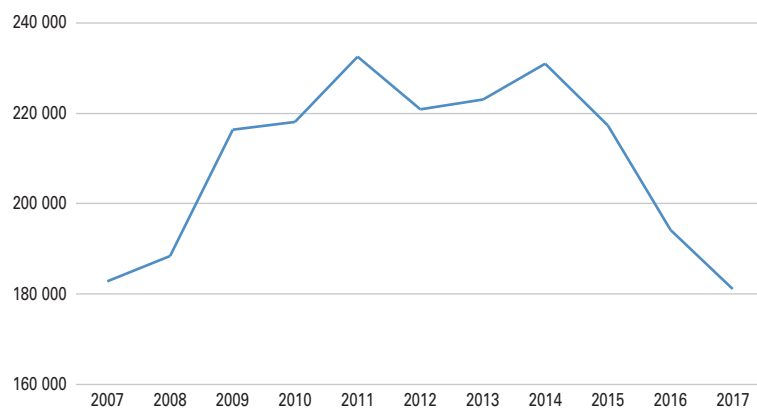
G2 Nature des problèmes rencontrés en phase d'ouverture de compte (9 motifs principaux)

(en %)



a) Découvert, impayé, escroquerie, fraude.
Source : Banque de France.

G3 Nombre de situations de surendettement soumises aux commissions



Source : Banque de France.

surendettement est aujourd'hui accompagnée dans ses démarches par un travailleur social.

La diminution du nombre de situations de surendettement s'accompagne d'évolutions significatives, tant dans la composition de la population des ménages surendettés que dans la structure de leurs dettes¹⁴

Une poursuite du recul des crédits à la consommation

La part des crédits à la consommation dans la dette globale des ménages surendettés a diminué de plus de 17 points depuis 2012, passant de 54 % à 37 %. En 2017, plus d'une situation de surendettement sur cinq ne comporte aucune dette à la consommation, contre une sur

dix en 2012. En moyenne, chaque situation comportant des dettes à la consommation en contient 4,0, contre 4,6 en 2012.

L'endettement moyen au titre des crédits à la consommation a diminué de 12 % depuis 2012, à 20 500 euros.

Une augmentation de l'endettement immobilier

Depuis 2012, l'endettement immobilier s'accroît, avec une augmentation de plus de 10 points de la part des dettes immobilières, qui représentent 36 % de l'endettement global en 2017. La proportion de situations concernées par ce type de dette s'établit à 14 % en 2017, en hausse de 5 points depuis 2012. L'endettement immobilier moyen

se monte à 108 000 euros par situation incluant au moins une dette immobilière.

La progression des arriérés de charges courantes et des « autres dettes »

Constituant 27 % de l'endettement global en 2017 (contre 18 % en 2011), les arriérés de charges courantes et les autres dettes ont augmenté de plus de 33 % en valeur en cinq ans. Les arriérés de charges courantes affectent 82 % des situations de surendettement.

Les personnes surendettées se caractérisent, au regard de l'ensemble de la population, par leur jeunesse relative, leur taux élevé de chômage (27,5 %), leurs revenus souvent faibles (plus de 30 % percevant des revenus inférieurs à 1 132 euros par mois).

Le nombre de situations de surendettement diminue sur tout le territoire national depuis 2014, mais il reste des zones où sa prévalence demeure élevée : les Hauts-de-France, les deux départements hauts-normands (Eure et Seine-Maritime), plusieurs départements du centre de la France (Cher, Nièvre, Allier et Creuse).

¹⁴ Banque de France (2018), *Le surendettement des ménages – Enquête typologique 2017*, janvier.

Des inscriptions aux fichiers en baisse

Une population ayant un accès restreint aux services bancaires

La Banque de France assure la gestion d'un fichier des personnes, physiques ou morales, ayant émis des chèques alors que leurs comptes ne présentaient pas la provision suffisante. L'émission d'un chèque sans provision et son inscription au Fichier central des chèques (FCC) entraînent l'interdiction d'émettre des chèques pour tous les comptes bancaires du titulaire ; on parle alors d'interdiction bancaire, à laquelle s'ajoutent quelques rares cas d'interdiction judiciaire d'émettre des chèques.

Le nombre de personnes inscrites au FCC, interdites d'émettre des chèques, s'établit à la fin de

l'année 2017 à 1 290 573 personnes¹⁵. Le recul enregistré depuis plusieurs années se poursuit ; cette tendance de fond est à relier au recul constant de l'utilisation du chèque comme moyen de paiement.

Une population avec des difficultés de remboursement de prêts

La Banque de France est également gestionnaire du Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) qui recense, d'une part, des personnes dont un crédit consenti à titre personnel a fait l'objet d'un incident de paiement caractérisé (au moins deux incidents de remboursement non régularisés) et, d'autre part, les personnes en situation de surendettement dès la date du dépôt du dossier auprès du secrétariat d'une commission.

À la fin de l'année 2017, le FICP recense 2 526 921 personnes, dont 1 811 736 au titre d'au moins deux incidents de remboursement non régularisés caractérisés et 907 431 au titre d'un dossier de surendettement, une partie des personnes pouvant répondre à l'un et l'autre des critères d'inscription.

On recense là aussi une baisse liée notamment à la diminution des dépôts de dossiers de surendettement (cf. *supra*).

¹⁵ Dont 1 114 746 personnes physiques.

Encadré 2

Le dispositif d'accompagnement bancaire et budgétaire développé par une banque

Cette plateforme d'information et d'orientation est accessible par appel téléphonique du client. Elle vise à apporter un soutien aux clients rencontrant des difficultés financières, passagères ou durables. Elle offre un accompagnement budgétaire et bancaire, une mise en relation avec des partenaires, associations ou services sociaux, et l'accès à des offres solidaires.

Une étude d'impact¹ permet de caractériser les appelants (100 000 depuis 2013) :

- quatre profils : actif sans enfant (26 %), senior (32 %), précaire (27 %), parent actif (15 %) ;
- un revenu moyen de 1 300 euros par mois, mais la majorité vit juste au-dessus du seuil de pauvreté ;
- une épargne moyenne de 550 euros ;
- 32 % déclarent un problème structurel.

L'accompagnement, suivi par 84 % des appelants, permet en général :

- une stabilisation budgétaire à court terme et un ralentissement de la dégradation à moyen terme ;
- une prise de conscience des difficultés ;
- un suivi plus régulier des comptes ;
- une meilleure connaissance des services bancaires ;
- la possibilité de prendre contact avec les bons acteurs sociaux et associatifs.

¹ Étude menée par un cabinet en 2017.

2

L'offre spécifique aux personnes en situation de fragilité financière et l'adaptation des produits et services pour favoriser l'inclusion bancaire

2.1 L'offre spécifique

Une offre adaptée

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit l'obligation pour les établissements de crédit de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière une offre spécifique de services et moyens de paiement.

L'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier précise que « *les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de*

banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident ».

La proposition de souscrire à l'offre spécifique doit simplement être formulée par écrit¹⁶, quel qu'en soit le support. Si ces dispositions incluent de manière évidente les courriers envoyés par voie postale, elles permettent également l'utilisation du courriel, mais la plupart des réseaux privilégient la communication par courrier.

Le contenu de cette offre, dont **le tarif mensuel ne peut excéder trois euros**¹⁷, est précisé à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier. Elle comprend **au minimum les services bancaires suivants** :

- la tenue, la fermeture et, le cas échéant, l'ouverture du compte de dépôt ;

- une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) ;
- le dépôt et le retrait d'espèces dans l'agence de l'établissement teneur du compte ;
- quatre virements mensuels SEPA, dont au moins un virement permanent, ainsi que des prélèvements SEPA en nombre illimité ;
- deux chèques de banque par mois ;
- un moyen de consultation du compte à distance ainsi que la possibilité d'effectuer à distance des opérations de gestion vers un autre compte du titulaire au sein du même établissement ;

¹⁶ Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier.

¹⁷ Montant pouvant être revalorisé annuellement en fonction de l'indice Insee des prix à la consommation hors tabac.

- un système d'alertes sur le niveau du solde du compte ;
- la fourniture de relevés d'identités bancaires ;
- le plafonnement spécifique des commissions d'intervention prévu à l'article R. 312-4-2 (soit actuellement quatre euros par opération et vingt euros par mois¹⁸) ;
- un changement d'adresse une fois par an.

Des préconisations pour une meilleure diffusion de l'offre

Les débuts de mise en œuvre effective de cette offre ont été en deçà des attentes. À fin 2016, elle n'avait été souscrite que par environ 250 000 personnes, soit un dixième de ses bénéficiaires potentiels, la population éligible étant alors estimée par les banques à 2,4 millions de personnes.

Cela a été relevé par l'OIB, et le gouverneur de la Banque de France a souligné dans le communiqué de presse relatif à la publication du rapport 2016 de l'Observatoire que **« des progrès [étaient] encore attendus »**.

Un dialogue nourri a été engagé avec l'ensemble des intervenants sur le sujet, établissements de crédit et associations. De nombreuses réunions, tant bilatérales que multilatérales, ont permis d'émettre des hypothèses pour expliquer la faiblesse de ces souscriptions et pour proposer des solutions.

Sans prétendre à l'exhaustivité, ont ainsi été notés :

- des critères de recensement des personnes en situation de fragilité financière compris de façon restrictive par certains établissements ; cela peut conduire à ne pas proposer l'offre à des clients éligibles, éventuellement de façon transitoire ;
- une mauvaise perception de leur fragilité financière par les personnes elles-mêmes, qui les conduirait à refuser l'offre ;
- des canaux de communication perfectibles : si certains établissements de crédit optaient pour des relances trimestrielles par courrier ou par des téléconseillers, en proposant un rendez-vous en agence, d'autres s'en tenaient à l'écrit initial ; des difficultés à trouver cette offre sur les pages internet des établissements de crédit ;

- une méconnaissance de l'offre par les salariés des établissements de crédit ou par les accompagnateurs sociaux, qui les conduit à ne pas la proposer.

Suite à cette concertation étroite, **l'OIB a arrêté des préconisations¹⁹, le 19 décembre 2017, comme la loi l'y autorise.**

Elles portent sur cinq thèmes.

- **Recensement de la population éligible** : la fragilité financière peut exister avant que ne surviennent de nombreux incidents de paiement, et l'objectif de la détection est d'intervenir afin de prévenir, autant que faire se peut, une forte aggravation se traduisant notamment par de multiples incidents de paiement. L'offre spécifique peut aussi constituer une réponse adaptée de façon transitoire. Toutes les populations concernées doivent être recensées par les établissements financiers.

- **Fiabilité des chiffres** : la qualité des chiffres relatifs au recensement de la population en situation de fragilité financière, à la diffusion et à l'acceptation de l'offre spécifique, doit désormais

¹⁸ Contre respectivement 8 et 80 euros pour la clientèle ne bénéficiant pas de cette offre.

¹⁹ Cf. annexe 4.

constituer un objectif majeur des établissements, dont nombre d'entre eux ont déjà revu l'organisation interne de production des données.

- **Gouvernance** : il est nécessaire de mettre dorénavant en œuvre une gouvernance spécifique de l'aide aux clients en situation de fragilité financière, à partir du plus haut niveau du groupe concerné.

- **Visibilité, accessibilité et contenu de l'offre** : l'offre spécifique doit être facilement identifiée, la proposition doit être explicite et présenter le contenu de l'offre. Il est rappelé que le contenu défini par la réglementation constitue un

minimum et que les établissements peuvent le compléter.

- **Formation, y compris des acteurs de la sphère sociale** : un effort important de formation du personnel bancaire (dont il est d'ailleurs fait mention dans la charte pour l'inclusion bancaire) doit continuer à être déployé et concerner l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle. La formation des travailleurs sociaux doit aussi être amplifiée.

Une mise en œuvre rapide et complète de ces préconisations est visée : réunions bilatérales de suivi avec les six groupes bancaires membres de l'OIB ; un premier point

général d'étape a été effectué lors de la séance de l'OIB du 3 mai 2018 sur la base notamment de chiffres actualisés au 31 décembre 2017. Une étude des associations et des services sociaux est menée en parallèle sous la conduite du Secours catholique, également membre de l'OIB. Si besoin, d'autres évolutions devront intervenir.

Une progression du taux d'équipement à poursuivre

Le nombre d'offres spécifiques souscrites fin 2017 est de 351 000, soit une hausse de 40 % par rapport à fin 2016 et de 100 000 en nombre.

Encadré 3

La mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale

La loi de modernisation de l'économie¹ confie à La Banque Postale une mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire qui consiste à offrir gratuitement, à toute personne qui lui en fait la demande, un Livret A avec des caractéristiques particulières :

- retrait et dépôt à partir de 1,50 euro ;
- domiciliation de certaines opérations : virement de prestations sociales versées par les collectivités publiques et les organismes de sécurité sociale, prélèvement des impôts, des quittances d'eau, d'électricité et de gaz, des loyers dus aux organismes d'HLM et aux sociétés d'économie mixte (SEM) gérant des logements sociaux ;
- mise à disposition gratuite de chèques de banque tirés au profit du titulaire du livret ou de son représentant légal ou du titulaire d'une procuration sur le livret ;
- mise à disposition gratuite d'une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de La Banque Postale.

¹ Loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

Cette mission vise un objectif d'insertion bancaire et sociale et « *constitue [...] une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité* »². Ces usages se traduisent par un nombre élevé d'opérations et une forte utilisation des guichets pour des opérations en espèces de faible montant dont la réalisation peut parfois nécessiter un accompagnement par une personne physique. Fin 2017, près de 50,5 % des Livrets A de La Banque Postale détenus par des personnes physiques, soit plus de 7,8 millions de comptes, ont un encours inférieur à 150 euros. Ces livrets, qui ne totalisent que 0,3 % des encours, génèrent cependant un coût de gestion très important car ils comptent parmi les livrets les plus utilisés, totalisant près de 47 % des opérations effectuées sur Livret A.

Le 24 octobre 2017, la Commission européenne a approuvé la compensation de service public accordée à La Banque Postale afin de garantir l'accessibilité bancaire « Livret A »³. La Commission européenne a estimé que le financement public accordé par la France à La Banque Postale de 2015 à 2020, destiné à améliorer l'accessibilité bancaire, est conforme aux règles de l'UE en matière d'aides d'État. La rémunération est fixée par arrêté³ à 235 millions d'euros pour 2015, 355 pour 2016, 340 pour 2017, 320 pour 2018, 300 pour 2019 et 280 pour 2020.

² Décision SA.41147 (2017/NN) du 24 octobre 2017.

³ Arrêté du 4 décembre 2017 modifiant l'arrêté du 26 février 2015 pris en application de l'article R. 221-8-1 du Code monétaire et financier.

Les banques restant très impliquées, cette première amélioration devrait se poursuivre. Il s'écoule inévitablement un délai entre la détection d'une situation individuelle de fragilité et la souscription d'une offre spécifique. Les progrès accomplis dans le recensement de la population éligible ne peuvent donc se traduire par une progression immédiate, à due concurrence, du nombre d'offres spécifiques. Il reste que l'effort d'équipement doit se poursuivre.

Les montants des frais bancaires

Pour les personnes en situation de fragilité financière et qui présentent

une insuffisance de provision, le montant moyen des commissions d'intervention est égal à 150 euros par an et les frais de rejets s'élèvent en moyenne à 230 euros par an²⁰. Les deux types de frais sont exclusifs l'un de l'autre pour une même opération (cf. rapport annuel 2016 de l'OIB). Les personnes en situation de fragilité financière peuvent souscrire à l'offre spécifique, dont la cotisation mensuelle ne peut dépasser 3 euros. L'offre spécifique, outre l'accès à des services de banque au quotidien, leur permet de bénéficier de plafonds réduits de commissions d'intervention : 4 euros par opération et 20 euros par mois²¹, ce qui leur permet de diminuer significativement

ce type de frais. Les frais de rejet ne sont pas plafonnés.

Enfin, l'OIB a recensé le montant total des frais liés au compte, qui s'élève à un montant moyen annuel de 320 euros pour l'ensemble des personnes détectées en situation de fragilité financière.

Des études ponctuelles indiquent que les personnes ayant souscrit à l'offre spécifique enregistrent moins

²⁰ Ces montants ne peuvent être comparés à ceux publiés pour 2016 en raison d'un changement méthodologique.

²¹ Contre respectivement 8 euros et 80 euros pour l'ensemble de la clientèle.

d'incidents de compte, et donc des frais moins élevés. En outre, les frais de tenue de compte et des autres services bancaires courants inclus dans l'offre spécifique sont plafonnés à 36 euros par an.

2.2 Le financement accompagné

Le microcrédit accompagné s'inscrit dans les moyens qui favorisent l'inclusion bancaire des personnes fragiles et offre des possibilités de financement à des emprunteurs qui n'auraient pas, ou difficilement, accès au crédit traditionnel. Il permet à des personnes en situation de fragilité financière, pour des motifs personnels ou pour des raisons professionnelles – accidents de la vie, formation insuffisante, absence de moyens de transport, licenciement collectif ou individuel, etc. – d'entreprendre une insertion ou réinsertion sociale et professionnelle. Il permet ainsi un accès au crédit aux populations en situation de fragilité à condition qu'elles présentent une probabilité appropriée de remboursement, dans le cadre d'un dialogue, d'un accompagnement du débiteur et d'un partenariat entre associations ou structures publiques et établissements de crédit.

Le modèle français de microcrédit : l'importance de l'accompagnement

En France, on distingue traditionnellement le microcrédit personnel, qui a vocation à financer des projets d'accès à un emploi salarié ou d'insertion sociale, et le microcrédit professionnel, qui a pour objet la création, le rachat ou la consolidation d'une petite entreprise artisanale ou commerciale, permettant à son dirigeant de créer ou conforter son propre emploi. Au-delà de cette distinction, il s'adresse à des personnes ne pouvant obtenir un financement classique.

Qu'il soit personnel ou professionnel, le microcrédit en France repose sur l'accompagnement de l'emprunteur : le travail des associations, des banques, des institutions de microfinance (article L. 511-6 du Code monétaire et financier) et des structures spécialisées en termes de sélection, d'accompagnement et de conseil aux débiteurs est essentiel. Ce travail en commun des associations et des établissements de crédit contribue de manière décisive au succès du modèle.

Les banques intervenant dans cette activité bénéficient de garanties publiques mises en œuvre notamment par le Fonds de cohésion

sociale (FCS), créé par la loi du 18 janvier 2005.

Afin de permettre le développement de ce mode de financement, des annonces ont été faites par le Gouvernement²² selon plusieurs axes :

- assouplissement du cadre réglementaire : suppression de la limite d'âge de l'entreprise bénéficiaire d'un microcrédit professionnel, bilan de l'expérimentation menée à Mayotte sur le relèvement du plafond de prêt du microcrédit professionnel pour évaluer la pertinence d'une éventuelle généralisation de ce relèvement dans les territoires ultramarins, mise en place d'une offre digitale de microcrédit personnel dans le cadre de travaux menés par la Caisse des dépôts et consignations ;
- renforcement du soutien financier de l'État et des partenaires ;
- la Banque de France garantit à hauteur de 5 millions d'euros, pour la première fois en 2018 et en accord avec le ministère de l'Économie et des Finances, des microcrédits accompagnés ;
- les banques continuent par ailleurs à se mobiliser en faveur du microcrédit accompagné.

²² Discours de Bruno Le Maire, Paris, 29 mars 2018.

Le microcrédit personnel accompagné

Le microcrédit personnel est destiné aux personnes exclues ayant des difficultés d'accès aux crédits bancaires classiques. Le prêt, généralement accordé par une banque, a pour objet de financer un projet personnel sans condition de ressources, mais en appréciant la capacité de remboursement sur la base d'un diagnostic budgétaire mensuel. Les taux d'intérêt sont librement fixés par les prêteurs dans le respect de la réglementation de l'usure pour les prêts à la consommation.

Les microcrédits personnels accompagnés bénéficient de la garantie apportée par l'État dans le cadre de l'article 23 de la loi du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation : « *L'État finance, par des crédits ouverts en loi de finances, un fonds ayant pour objet de garantir des prêts à des fins sociales. Les établissements de crédit, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale peuvent également contribuer à son financement. Les prêts garantis par le fonds sont : les prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion accordés à*

des personnes physiques confrontées à des difficultés de financement, dont les capacités de remboursement de ces prêts sont jugées suffisantes par les prêteurs et qui bénéficient d'un accompagnement social. Ces prêts sont accordés afin de permettre l'accès, le maintien ou le retour à un emploi... Ces prêts peuvent également être accordés pour la réalisation de projets d'insertion sociale qui ne sont pas directement liés à un objectif professionnel ».

Le FCS apporte ainsi sa garantie aux banques et aux instituts de microfinance à hauteur de 50 % des encours de microcrédit accordés, dont les montants unitaires doivent respecter un maximum de 5 000 euros

Les effets positifs du microcrédit personnel sont largement reconnus (voir par exemple l'étude d'impact sur le microcrédit personnel garanti par le FCS publiée en 2013 sous l'égide de la CDC ²³) et militent pour un développement du modèle, même s'il ne s'agit pas d'une solution de financement applicable à toute situation de difficulté financière. Pour autant, les besoins potentiels excèdent vraisemblablement les encours actuels du microcrédit personnel accompagné.

Le microcrédit professionnel accompagné

Le microcrédit professionnel participe aussi à l'insertion financière et économique. C'est en effet un mode de financement des créateurs d'entreprise ou des entrepreneurs qui ne peuvent accéder aux prêts bancaires classiques. Lorsqu'il finance des projets très modestes, il peut contribuer à banca-riser le bénéficiaire. Dans d'autres cas, il constitue un levier pour obtenir en complément un prêt bancaire.

Le microcrédit professionnel ²⁴ a pris naissance et s'est développé au cours des années 1980, avec la prise de conscience que la création d'entreprise individuelle était un outil efficace de lutte contre le chômage et de soutien de l'activité économique. Les banques, les instituts de microfinance et plusieurs réseaux associatifs intervenant sous des modalités différentes ont contribué au succès de ce mode de financement et apportent un accompagnement qui, comme pour le microcrédit personnel garanti, est un élément essentiel.

²³ Gloukoviezoff (G.) et Rebière (N.) (2013), « Étude d'impact du microcrédit personnel garanti », rapport de recherche, Caisse des dépôts et consignations, juin.

²⁴ Visé aux articles L. 511.6 et R. 518.61 du Code monétaire et financier.

Il est possible de distinguer :

- le microcrédit professionnel « à caractère général », accordé à une jeune entreprise de petite taille par un établissement de crédit ou une structure extra-bancaire habilitée ;
- le microcrédit à caractère de fonds propres, qui est accompagné d'un financement complémentaire.

Les prêts sont accordés à des entreprises ayant moins de cinq ans d'existence²⁵, ayant des difficultés à obtenir des financements bancaires classiques, ayant généralement moins de dix salariés et un chiffre d'affaires ou total de bilan inférieur à 2 millions d'euros.

De manière schématique la distribution du microcrédit professionnel accompagné se structure autour de trois modèles principaux.

- Le financement des « microcrédits extra-bancaires » à des personnes en situation précaire ne pouvant obtenir de crédit bancaire pour financer leur projet (pratiqué notamment par l'Association pour le développement de l'initiative économique – Adie).
- Le prêt d'honneur renforçant les fonds propres des créateurs

d'entreprise et offrant un effet de levier pour l'obtention d'un prêt bancaire (pratiqué en particulier par Initiative France).

- Les garanties aux emprunteurs afin de leur permettre d'obtenir un « microcrédit bancaire » auprès d'un établissement de crédit (France Active par exemple).

Les microcrédits professionnels sont majoritairement accordés par les banques pour le financement de la création d'entreprise.

Tous les acteurs mettent en exergue l'utilité du microcrédit accompagné pour l'insertion sociale et économique, sa contribution à la création d'emplois, en particulier dans le secteur tertiaire, et l'importance d'un suivi individualisé et de formation des porteurs de projets. Ils insistent également sur la complémentarité de l'action des établissements de crédit et de celle des associations de microfinance dans l'orientation vertueuse des porteurs de projets n'accédant pas à un financement bancaire classique vers des acteurs du microcrédit en mesure de leur apporter un financement et un accompagnement adaptés²⁶. Les conditions du renforcement des échanges entre les établissements de crédit et les

institutions de microcrédit seront étudiées. Un effort particulier sera également déployé afin de promouvoir cet outil auprès de ses bénéficiaires potentiels.

Poursuite de la dynamique du microcrédit accompagné

En 2017, la croissance de ce mode de financement s'est poursuivie²⁷. L'encours des microcrédits accompagnés a progressé de 8 %, soit plus qu'en 2016 (+ 6 %). Ce dynamisme est dû à la forte implication des banques et des associations tant en matière de microcrédits professionnels que de microcrédits personnels.

La part des microcrédits professionnels reste toujours majoritaire tant en encours (85 % du total) qu'en nombre de microcrédits (67 %).

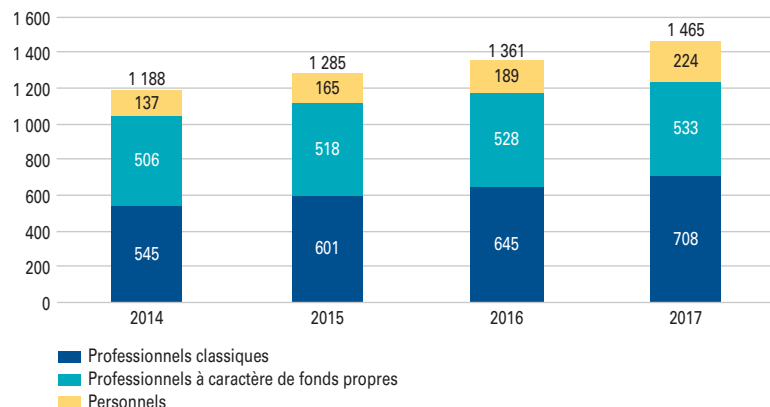
²⁵ Cette limite permettant de bénéficier d'une garantie publique devrait être abrogée dans la cadre de la loi Pacte (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises).

²⁶ Enseignement dégagé lors de la 3^e Journée européenne de la microfinance – 20 octobre 2017.

²⁷ Les données commentées sont collectées depuis 2011 par la Banque de France auprès des principales associations et du Fonds de cohésion sociale de la Caisse des dépôts et consignations.

G4 Encours des microcrédits accompagnés

(en millions d'euros)



Source : Banque de France.

T1 Volume et montant des microcrédits accompagnés

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

	Encours		Taux de variation	Nombre		Taux de variation
	Déc. 2016	Déc. 2017	Déc. 2017/ Déc. 2016	Déc. 2016	Déc. 2017	Déc. 2017/ Déc. 2016
Microcrédits professionnels	1 173	1 241	5,8	192 951	197 457	2,3
– classiques	645	708	9,8	68 057	70 715	3,9
– à caractère de fonds propres	528	533	0,9	124 894	126 742	1,5
Microcrédits personnels	189	224	18,7	83 675	97 708	16,8
Total	1 361	1 465	7,6	276 626	295 165	6,7

Source : Banque de France.

Les microcrédits personnels sont toujours portés par une croissance dynamique. Les flux enregistrent une croissance de 13 % pour la deuxième année consécutive et atteignent 45 millions d'euros en 2017.

Près de 17 000 nouveaux crédits ont été distribués. Le montant moyen

des nouveaux crédits continue de progresser, à 2 660 euros (2 550 en 2015). Près des deux tiers d'entre eux se situent dans la tranche de 1 000 à 2 000 euros et 90 % ont une durée initiale inférieure à trois ans.

Les principaux bénéficiaires des microcrédits personnels sont toujours les salariés (50 % des flux).

Les microcrédits personnels financent toujours essentiellement l'emploi et la mobilité.

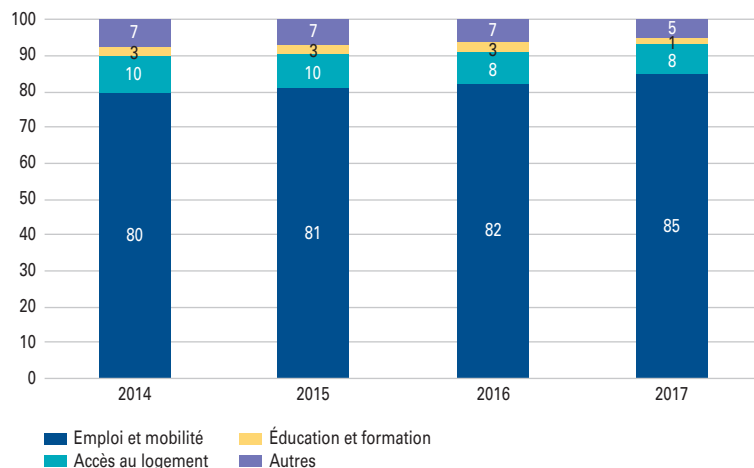
En 2017, les microcrédits professionnels continuent à croître, essentiellement portés par les microcrédits professionnels « classiques » (pas à caractère de fonds propres). L'encours de 1,2 milliard d'euros est en hausse de 5,8 % par rapport à 2016. On comptabilise 197 457 nouveaux crédits distribués, pour des flux annuels qui dépassent maintenant les 500 millions d'euros.

Les microcrédits professionnels sont essentiellement utilisés comme une aide à la création d'entreprise. Depuis plusieurs années, près de 60 % des encours sont utilisés dans ce cadre, soit 724 millions d'euros de financement fin 2017. Le financement de la reprise ou de la transmission représente le deuxième objet des microcrédits professionnels, avec un tiers des encours.

La structure de financement par secteur est inchangée depuis plusieurs années : les secteurs ayant le plus recours aux microcrédits professionnels sont les secteurs du commerce et de la réparation ou des services, qui représentent chacun

G5 Microcrédits personnels accompagnés selon objet financé

(en % de l'encours total en fin d'année)



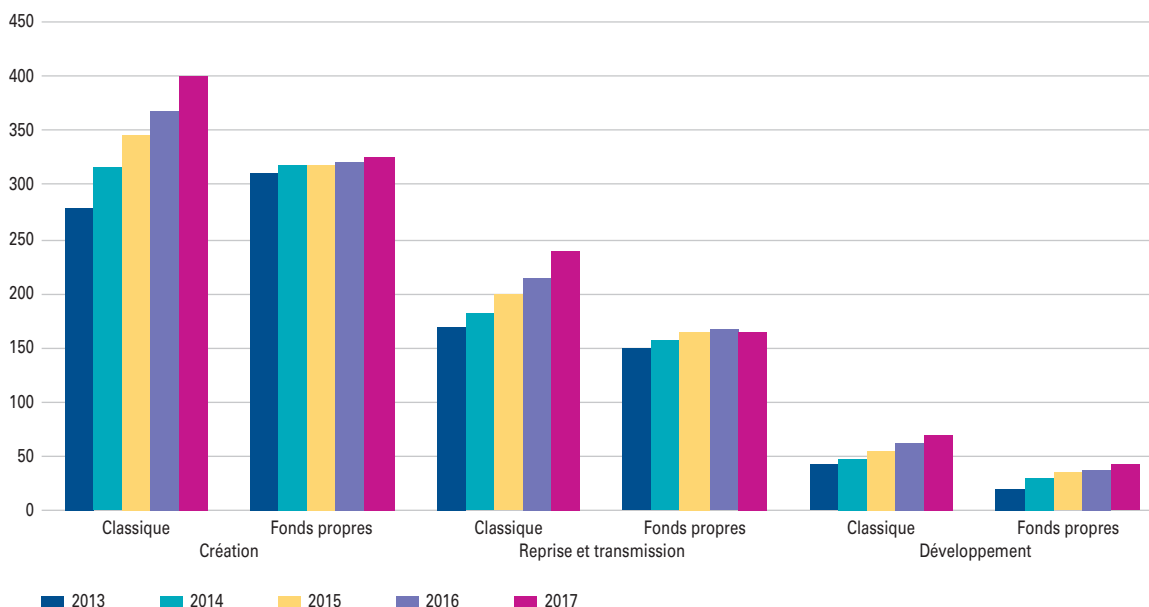
Source : Banque de France.

près d'un tiers des encours accordés. Cela s'explique par le fait que ce sont les domaines qui accueillent le plus de très petites entreprises. L'hôtellerie-restauration reçoit quant à elle un sixième des microcrédits (en encours).

Les microcrédits à caractère de fonds propres ont vocation à servir d'effet de levier à des financements bancaires. Ils sont en général couplés à un prêt d'un établissement de crédit, ce qui explique qu'une majorité d'entre eux ait un montant initial de moins de 10 000 euros.

G6 Microcrédits professionnels selon la situation dans le cycle de vie de l'entreprise

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



Source : Banque de France.

En revanche, les microcrédits classiques finançant l'intégralité d'un projet, ils dépassent fréquemment 25 000 euros. En 2017,

comme en 2016, ils ont été sensiblement plus dynamiques que les premiers, portant l'essentiel de la progression.

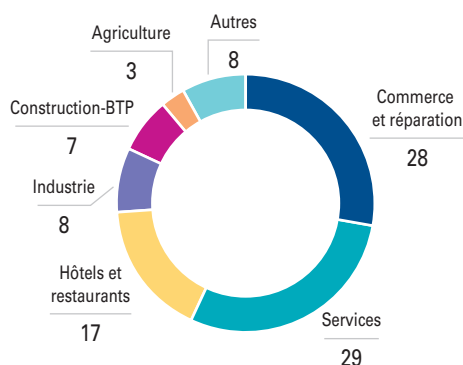
Une action résolue de la Banque de France en faveur du microcrédit

Dans le cadre de sa stratégie RSE (responsabilité sociale d'entreprise), la Banque de France s'est résolument engagée en faveur du microcrédit accompagné en raison de la contribution de cet instrument de financement à l'insertion sociale et économique des personnes en situation de fragilité financière. Elle s'est donné l'objectif que l'encours global de microcrédits atteigne 2 milliards d'euros fin 2020 et met en œuvre, au plan national et en régions, des actions complémentaires, aux côtés des acteurs, pour mieux faire connaître le microcrédit de ses bénéficiaires et prescripteurs potentiels et favoriser le développement de ce secteur.

Pour promouvoir ce mode de financement, la Banque de France organise depuis 2013 des « prix du microcrédit accompagné » destinés à récompenser des parcours individuels particulièrement emblématiques de la contribution de cet outil de financement à l'inclusion bancaire de personnes en situation de fragilité financière. La quatrième édition a eu lieu le 12 juin 2018 ; ont été récompensés un parcours de sortie de la

G7 Microcrédits professionnels selon le secteur d'activité en 2017

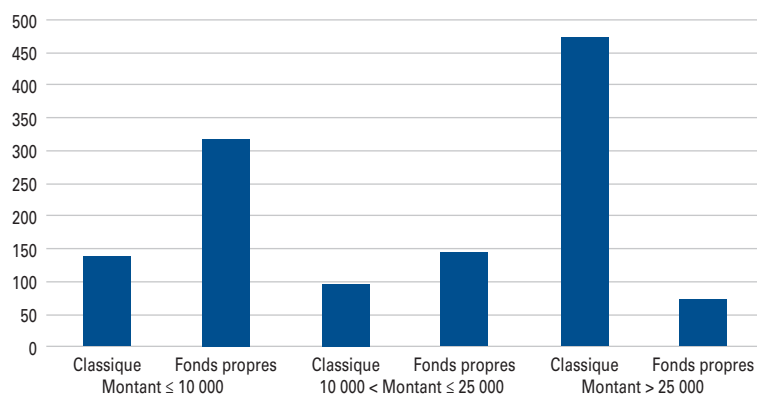
(en % de l'encours total en fin d'année)



Source : Banque de France.

G8 Microcrédits professionnels par tranche de montants de prêts individuels en 2017

(encours en fin d'année en millions d'euros ; montants individuels en euros)



Source : Banque de France.

grande précarité grâce à de faibles montants ayant permis d'acheter les équipements ménagers de base et la création d'une entreprise avec embauche de deux salariés grâce à un produit innovant.

Tout au long de l'année 2017, la Banque de France a organisé dans l'ensemble des régions des Rencontres du microcrédit avec l'objectif de promouvoir l'utilité du microcrédit et d'accompagner les initiatives des acteurs. Ces journées ont mobilisé, autour de tables rondes thématiques liées à l'utilité et au développement du microcrédit, plus de 120 intervenants représentant les différentes composantes de ce secteur, et ont permis de mettre en avant des réalisations concrètes, souvent enrichies du témoignage de bénéficiaires de microcrédits personnels ou professionnels. Elles ont réuni 1 300 participants issus principalement du secteur public, de la sphère sociale et associative, des représentants de la profession bancaire, des réseaux d'accompagnement des créateurs de micro-entreprises et de l'environnement des TPE autour de débats riches sur les enjeux et perspectives de développement du microcrédit.

Au-delà, dans le cadre de la mise en œuvre de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière des publics, la Banque de France mène des actions pour sensibiliser les prescripteurs potentiels de microcrédit, notamment les travailleurs sociaux, à l'utilité du microcrédit comme facteur d'inclusion bancaire. Plus largement, le portail « Mes questions d'argent » permet d'informer les bénéficiaires potentiels de microcrédit de l'existence et de l'utilité de ce mode de financement.

Enfin, au niveau local, les correspondants TPE présents dans chaque département depuis septembre 2016, ayant pour mission d'accompagner les dirigeants de TPE dans leurs démarches, orientent les micro-entrepreneurs qui n'accèdent pas à des financements classiques vers des interlocuteurs adaptés, comme des associations de microfinance.

En outre, le Conseil général de la Banque de France a décidé, début 2018, en accord avec le ministre de l'Économie et des Finances, d'allouer 5 millions d'euros de fonds propres en garantie de microcrédits.

2.3 L'éducation économique et financière

L'inclusion bancaire nécessite de savoir choisir et utiliser les produits et services bancaires adaptés à sa situation personnelle. Il est également indispensable de bénéficier des connaissances économiques, budgétaires et financières nécessaires aux décisions du quotidien.

Les banques et les associations ont développé de nombreuses actions (voir notamment l'encadré 4 ci-après). La réponse à ces besoins s'inscrit dans la stratégie plus générale d'éducation économique et financière de la Banque de France.

L'éducation économique et financière du public

Opérateur de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière des publics lancée le 20 décembre 2016, la Banque de France a posé en 2017 avec les partenaires institutionnels, associatifs et professionnels les bases d'un programme ambitieux qui doit permettre à chacun de **disposer des bases économiques, budgétaires**

et financières afin de prendre des décisions en connaissance de cause.

Cette stratégie repose sur les quatre piliers représentés ci-dessous.

Elle nécessite une **dynamique partenariale forte**. La Banque de France doit, en effet, **mobiliser et coordonner les actions de tous les acteurs** associatifs, éducatifs et professionnels pour assurer la démultiplication des actions de sensibilisation et de formation au bénéfice du plus grand nombre. Des dispositifs spécifiques sont mis en œuvre pour les personnes en situation de fragilité financière et pour les jeunes.

Des réalisations concrètes dès la première année ont permis d'affirmer la stratégie nationale.

- Le portail « Mes questions d'argent » (MQDA) propose depuis le 24 janvier 2017 une porte d'entrée vers de l'information sélectionnée sur les thèmes liés à l'argent. Huit rubriques, cent thématiques et plus de 1 400 liens permettent d'accéder à une information neutre, pédagogique, mise à jour et gratuite vers plus de 168 sources sélectionnées. En 2017, plus de 420 000 pages ont été visitées

par plus de 148 000 visiteurs. Une rubrique a été spécialement dédiée aux intervenants sociaux afin de leur offrir des supports de référence. Par sa structure, ce portail illustre le rôle de chef d'orchestre de la Banque de France et la richesse des ressources des partenaires. Il établit un lien avec les Points conseil budget.

- François Villeroy de Galhau, gouverneur de la Banque de France, et Jean-Marc Huart, directeur général de l'Enseignement scolaire, ont signé le 11 octobre 2017 une convention de partenariat, illustrant la volonté de la Banque de France, du ministère de l'Éducation nationale et de l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) de développer l'éducation budgétaire et financière des élèves du primaire et du collège.

Vingt ressources pédagogiques à destination des enseignants de primaire et collège ont été publiées à cette occasion et sont accessibles sur le portail « Mes questions d'argent » dans la rubrique « Enseignants » ; 26 conventions ont également été signées entre la Banque de France et les académies, permettant des actions locales.

La Banque de France mobilise son réseau pour diffuser et promouvoir ces ressources, avec l'aide des différents partenaires auprès des enseignants sur l'ensemble du territoire.

Pour les plus jeunes, la Banque de France a élaboré et expérimente un parcours Educfi, destiné aux collégiens qu'elle accueille dans le



cadre des stages de découverte de l'entreprise par les élèves de classe de 3^e, avec la remise d'un passeport Educfi symbolisant la sensibilisation aux questions liées aux finances personnelles.

Les actions auprès des intervenants sociaux se sont amplifiées et enrichies en 2017 avec la création de ressources sur sept thèmes publiés sur le portail « Mes questions d'argent » dans la rubrique « Intervenants sociaux ». En 2017, les collaborateurs de la Banque de France ont dispensé 1 055 sessions de sensibilisation auprès de plus de 15 000 travailleurs sociaux. L'inclusion bancaire constitue un thème à part entière en traitant du droit au compte et de l'offre spécifique à la clientèle fragile. Le thème de l'offre spécifique à la clientèle fragile a fait l'objet d'une vidéo en partenariat avec l'Institut national



de la consommation (INC) diffusée dans la rubrique « Particuliers » du site de la Banque de France²⁸ et sur la chaîne YouTube du portail « Mes questions d'argent »²⁹.

Plus généralement, c'est 31 129 personnes qui ont reçu une sensibilisation à l'éducation financière lors de

1 666 sessions en 2017, par les collaborateurs de la Banque de France.

²⁸ <https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/offre-specifique-la-clientele-fragile>

²⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=fDnjzg6QqUA>

Encadré 4

Les actions des banques en faveur de l'éducation économique et financière

Les établissements bancaires agissent en détectant les personnes en situation de fragilité financière et en leur proposant des produits et services adaptés ; ils proposent des accompagnements et forment leur personnel à la relation avec ces publics ; ils établissent de nombreux partenariats avec des associations impliquées sur ce sujet.

La profession agit aussi de façon collective, notamment par l'intermédiaire de la Fédération bancaire française (FBF). Celle-ci a développé depuis quinze ans son programme d'éducation financière et budgétaire « Les clés de la banque » pour permettre à chacun (particulier, jeune, entrepreneur et acteur social) de mieux comprendre le monde de la banque avec des explications simples, claires et pédagogiques sur la banque et l'argent. Le site internet propose une collection de 80 mini-guides tels que : *Fragilité financière : une offre spécifique* ; *Le droit au compte* ; *Maîtriser mon budget* ; *Le solde bancaire insaisissable* ; *La procédure de surendettement*.

Les actions d'éducation financière et budgétaire pour les jeunes sont nombreuses :

- opération annuelle « J'invite un banquier dans ma classe » dans le cadre de l'*European Money Week*, à destination des écoles primaires, grâce à un jeu coopératif. Depuis trois ans, 10 000 élèves ont été sensibilisés à la gestion du budget. Des actions similaires sont menées auprès des collégiens et des lycéens s'appuyant sur des interventions directes en classe ou des diaporamas à l'usage des professeurs ;
- ateliers dans les Écoles de la 2^e Chance (E2C) pour près de 2 400 jeunes en cours de réinsertion ;
- partenariat avec « Les déterminés », association pour l'entrepreneuriat dans les quartiers, en vue de former des jeunes issus des quartiers.

Une attention particulière est apportée aux populations en situation de fragilité financière, avec la mise en place de partenariats durables avec des structures d'accompagnement social (centres communaux d'action sociale – CCAS –, conseils généraux, etc.). Les actions de sensibilisation auprès des acteurs sociaux permettent à ces derniers de mieux accompagner et orienter au quotidien les publics en difficulté qu'ils reçoivent. La FBF mène également des actions d'information auprès des associations de consommateurs dans le but de les aider à mieux connaître les mécanismes de la relation bancaire. La FBF a noué huit partenariats sur toute la France avec des centres techniques régionaux de la consommation (CTRC) dans le but de travailler en commun à la pédagogie et à la sensibilisation des salariés et bénévoles.

La profession bancaire est naturellement associée de près à toutes les initiatives communes, telles que la stratégie nationale d'éducation budgétaire et financière, la mise en place des Points conseil budget, etc. Elle participe aux instances de réflexion et est représentée au conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Les Points conseil budget

Les Points conseil budget (PCB) ont fait l'objet d'une expérimentation dans le cadre du Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale 2013-2017, en complément des dispositifs d'inclusion bancaire. Leur objectif principal est d'accompagner les personnes confrontées à des difficultés financières et de concourir à la prévention du surendettement des publics les plus vulnérables. Là où ils sont mis en place, les PCB répondent effectivement à un besoin social, notamment pour les personnes en situation de rupture (familiale, suite à décès du conjoint, chômage, retraite, etc.). Ils permettent aussi de repérer des personnes en difficulté non connues des services sociaux.

Le réseau de Points conseil budget est expérimenté depuis janvier

2016 dans quatre régions (Hauts de France, Île-de-France, Grand Est et Occitanie) à partir de la labellisation de 52 structures existantes qui assument ces nouvelles fonctions. Les PCB sont essentiellement constitués de « PCB1 » : accueil physique, aide à la gestion budgétaire et négociation avec des créanciers locaux dans le cadre de règlement des petites dettes. Quatre « PCB2 » interviennent quant à eux le plus souvent au niveau régional, sans présence de la personne, en vue d'une restructuration des dettes complexes ou multiples sur saisine de « PCB1 » ou de créanciers dits de « médiation ».

La direction générale de la Cohésion sociale (DGCS) pilote l'expérimentation, notamment *via* un comité de suivi présidé par François Soulage, président du Collectif Alerte.

La Banque de France participe à la communication de l'information sur les PCB sur le portail « Mes questions d'argent », ainsi qu'à la formation et à la mise à disposition des PCB existants de ressources pédagogiques.

Dans le cadre des concertations menées en vue de l'élaboration d'une stratégie interministérielle de prévention et de lutte contre la pauvreté des enfants et des jeunes, le groupe de travail « Développer l'accompagnement global et les leviers de la prévention », présidé par Véronique Fayet, présidente du Secours catholique, et Olivier Vêran, député de la première circonscription de l'Isère et rapporteur général de la Commission des affaires sociales, a notamment préconisé la généralisation des PCB pour accompagner les personnes en difficulté financière et prévenir le surendettement.

3

Compléments thématiques

3.1 L'inclusion numérique

Les évolutions aujourd'hui observées dans les services bancaires et l'utilisation des moyens de paiement nécessitent de s'interroger sur de nouvelles modalités de l'inclusion bancaire.

On peut citer notamment la dématérialisation croissante des moyens de paiement – progression de l'utilisation de la carte bancaire, développement des prélèvements automatiques, recul constant du recours au chèque – et l'apparition de la banque « mobile ».

Les risques et les opportunités du numérique pour les personnes en situation de fragilité financière

Ces évolutions, encore un peu moins marquées en France qu'à l'étranger, peuvent être de nature à permettre des solutions d'inclusion bancaire assez rapides et à moindre frais. Il convient cependant de rester prudent car elles pourraient également se traduire par une exclusion accrue de certains publics fragiles qui ne sauraient s'y adapter. On

peut penser notamment aux publics les plus vulnérables³⁰, ayant des problèmes d'utilisation de la langue française ou du langage écrit, ou aux personnes âgées.

D'une façon plus générale, le dernier *Baromètre du numérique*³¹ montre que, si une partie croissante de la population possède des outils numériques (seulement 10 % ne possèdent ni ordinateur, ni smartphone, ni tablette), l'usage n'est pas encore toujours maîtrisé : environ un tiers des personnes s'estiment non compétentes pour utiliser ces équipements. En 2017, 12 % de la population âgée de 12 ans et plus, soit près de 7 millions de personnes, ne se connectent jamais à internet, et autant considèrent qu'internet est trop compliqué à utiliser. En moyenne, un tiers des personnes s'estiment peu ou pas compétentes pour utiliser un ordinateur ; plus de la moitié (52 %) déclarent ne pas profiter assez des opportunités offertes par les nouvelles technologies dans leur vie de tous les jours.

On note aussi des fractures importantes en fonction des territoires,

du niveau de qualification et de l'âge notamment : 40 % parmi les personnes ayant des bas revenus et 74 % parmi ceux qui n'ont aucun diplôme s'estiment incompetents sur ces sujets. L'égalité d'accès aux démarches administratives en ligne est loin d'être atteinte puisque 90% des diplômés du supérieur ou des 25-39 ans ont recours à l'administration en ligne, mais seulement 59 % des bas revenus et 30 % des non-diplômés.

³⁰ Selon les estimations d'Emmaüs Connect, 13 % des Français se disent en pénibilité sur le numérique et 40 % des publics en précarité sociale sont en difficulté numérique.

³¹ Agence du Numérique, Arcep, Conseil général de l'économie (2017), *Baromètre du numérique 2017*, novembre.

Encadré 5

Le développement des offres complémentaires aux solutions bancaires traditionnelles

En 2017, des offres complémentaires aux réseaux bancaires traditionnels ont continué à être développées.

Certaines offres visent également à proposer une approche alternative aux réseaux bancaires traditionnels. Par exemple, une offre permettant d'ouvrir un compte chez un buraliste – considéré par la clientèle concernée comme une « personne de confiance » – a déjà attiré près de 700 000 clients. Cette offre est basée sur une carte et un compte associé, ouvert en quelques minutes, permettant un débit ou un crédit immédiat à chaque opération. Les découverts sont impossibles. Certaines associations, devenues partenaires, orientent vers cette offre les personnes en risque d'exclusion bancaire (60 % des clients gagnent moins que le SMIC) ou qui ont mal vécu une relation bancaire traditionnelle. Pour d'autres clients, il peut s'agir d'un compte supplémentaire où ils isolent certains types d'opérations (frais de mission par exemple).

Des actions d'accompagnement

Dans ce contexte, des actions sont mises en place pour accompagner les personnes en difficulté numérique dans leur parcours afin de leur permettre d'accomplir les actes administratifs indispensables.

Sans prétendre à l'exhaustivité, on peut citer les actions d'Emmaüs Connect et sa « *start-up* sociale » WeTechCare³², ainsi que la plateforme « Les bons clics » qui visent à rendre plus accessibles les services publics en ligne.

Des actions s'adressent principalement aux publics fragiles et aux acteurs sociaux. Pour les premiers, il convient à la fois de :

- favoriser l'accès solidaire : pour que le numérique profite à

tous et surtout aux personnes en précarité sociale, il est nécessaire de leur fournir le « bagage numérique minimum » :

- équipement (téléphone, smartphone, ordinateur) à moindre coût ;
- offre de recharges prépayées pour le mobile et internet à tarifs solidaire ;
- conseils dans le choix de l'abonnement de télécommunications ;
- accompagnement dans la relation avec leur service client ;
- développer des parcours d'accompagnement social et numérique permettant l'acquisition de compétences de base et la prise en main des principaux sites web et applications

utiles au quotidien des personnes en insertion sociale et professionnelle :

- ateliers d'initiation informatique : développer ses compétences numériques de base (internet, *e-mail*, équipement, sécurité, bureautique), connaître les services numériques utiles à son insertion (accès aux droits, santé, emploi, logement, lien social) ;
- permanences connectées ;
- ateliers thématiques : emploi, caisse d'allocations familiales, banque, etc.

Pour les seconds, les actions visent à favoriser le diagnostic et l'orientation

³² En partenariat avec Google.

afin de leur permettre d'identifier et évaluer la précarité numérique, de connaître les relais et les solutions vers lesquels orienter. Cela passe par des formations et la mise à disposition de ressources.

3.2 L'inclusion des personnes âgées

Les personnes âgées peuvent être considérées comme plus touchées par cette évolution digitale, même si elles sont loin d'être les seules comme indiqué précédemment. C'est pourquoi un groupe de travail sur l'inclusion bancaire des personnes âgées a été constitué dans le cadre de l'Observatoire³³.

Une moindre inclusion numérique

Selon le *Baromètre du numérique*, le taux d'équipement en smartphone n'est que de 31 % chez les plus de 70 ans (54 % chez les 60-69 ans) et celui en ordinateur de 52 % (79 % pour les 60-69 ans, soit un niveau proche de la moyenne).

La proportion de personnes se connectant à internet est également

décroissante avec l'âge : 53 % des plus de 70 ans, 81 % des 60-69 ans, pour une moyenne nationale de 88 %. Ce moindre usage se retrouve naturellement dans l'utilisation d'internet pour effectuer une démarche administrative : seuls 30 % des plus de 70 ans et 58 % des 60-69 ans y ont eu recours dans les douze derniers mois, pour une moyenne de 66 %.

Les personnes les plus âgées se sentent également moins compétentes dans l'utilisation de ces équipements, mais les écarts de compétence selon l'âge ont diminué entre 2013 et 2017.

Si on regarde plus précisément les démarches bancaires, 31 % des 75 ans et plus se connectent au site internet de leur banque, 55 % des 65-74 ans, pour 72 % parmi l'ensemble des 18 ans et plus, selon une enquête de l'institut CSA³⁴. Ces résultats sont corroborés par une étude de Kantar TNS³⁵.

Cependant, ces résultats appellent deux remarques :

- la population des moins de 65 ans est beaucoup plus connectée, ce qui peut laisser penser qu'il ne s'agit que d'un phénomène transitoire ;

- un moindre recours au numérique ne signifie pas automatiquement moindre inclusion bancaire, car d'autres canaux peuvent être privilégiés, et même parfois souhaités, par les intéressés (recherche de contacts humains).

Des difficultés d'accès au crédit

Un risque de moindre inclusion bancaire des personnes âgées relevé par l'ensemble des participants du groupe de travail consiste en un moindre accès au crédit du fait de l'âge. En effet, celui-ci est compliqué par la difficulté à obtenir une assurance décès, au-delà de 70 ans et à des coûts modérés, qui, même lorsqu'elle n'est pas obligatoire pour le crédit à la consommation, peut être demandée par le prêteur dès que l'on dépasse un certain montant, et *a fortiori* une certaine durée.

³³ Groupe composé de représentants des établissements de crédit, des associations, du Conseil consultatif du secteur financier (CCSF) et de la Banque de France, il s'est réuni deux fois, en septembre et octobre 2017, et a présenté ses conclusions lors de la réunion de l'Observatoire du 19 décembre 2017.

³⁴ *Operbac : l'observatoire permanent de la banque, de l'assurance et du crédit*, octobre 2016.

³⁵ Étude SoFia, avril 2017.

Or, même si les besoins diminuent globalement, il en apparaît de nouveaux :

- adaptation du logement : le poids des gros travaux dans le budget des plus de 75 ans est de 11 % ³⁶, contre une moyenne de 5 % pour les moins de 55 ans. Au total, la part de l'ensemble des charges immobilières est de 27 % ;

- problèmes de santé : la santé et les assurances santé représentent 8 % des dépenses pour les 75 ans et plus, 6 % pour les 65-74 ans, et moins de 4,5 % pour les autres tranches d'âge ;

- baisse de revenus à la retraite : mal anticipée.

La satisfaction des demandes de crédit pour les personnes âgées peut

également être bridée par le mode de calcul du seuil réglementaire de l'usure, car celui-ci est actuellement calculé à partir du coût d'assurance moyen de l'ensemble de la population emprunteuse pour des besoins immobiliers, qui est bien plus bas, en moyenne, que celui appliqué aux personnes âgées.

³⁶ Source Insee, calculs BPCE.

A1

Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Membres de droit

- Le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, président de l'Observatoire
- La directrice générale du Trésor, Odile Renaud-Basso
- Le directeur général de la Cohésion sociale, Jean-Philippe Vinquant
- Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, Éric Lombard
- La présidente du Comité consultatif du secteur financier, Corinne Dromer
- Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Étienne Pinte

Personnalités nommées par arrêté du ministre chargé de l'Économie, par l'arrêté du 20 novembre 2017 portant nomination à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

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

- Rosemarie Blavet, Société Générale
- Laurent Boucherat, La Banque Postale, en remplacement de Mouna Aoun
- Édouard Delmon, Groupe BPCE
- Pascal Durand, Confédération nationale du Crédit mutuel, en remplacement de Daniel Baal, Crédit Mutuel Île-de-France
- Miguel Le Conte, Crédit Agricole, en remplacement de Claude Messaoudani
- Raphaële Leroy, BNP Paribas

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

- Alain Bernard, Secours catholique
- Marie-Jeanne Eymery, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie
- Philippe Fleuret, Union fédérale des Consommateurs – Que Choisir
- Morgane Lenain, Union nationale des associations familiales
- Hélène-Sophie Mesnage, Union nationale des centres communaux d'action sociale
- Soisic Rivoalan, Croix-Rouge française, en remplacement de Jean Gouzi

A2

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

Delphine Moreau, Banque de France, présidente du conseil scientifique

Sur proposition du directeur général de l'Insee

- Valérie Albouy
- Laurence Rioux
- Lionel Wilner

Sur proposition du directeur de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques placé auprès du ministre chargé des affaires sociales (Drees)

- Patrick Aubert
- Pierre-Yves Cabannes
- Valérie Ulrich

Sur proposition du président de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES)

- Jeanne Lazarus
- Nicolas Rebière
- Fabien Tocqué

Personnalités nommées par décision du Président de l'Observatoire

- Pierre Bocquet, Fédération bancaire française
- Lionel Brunet, Banque de France
- Julien Demuynck, Banque de France
- Guy Lalanne, Direction générale du Trésor
- Paul Loridant, médiateur de la Fédération bancaire française
- Sébastien Poidatz, Caisse des dépôts et consignations
- Françoise Palle-Guillabert, Association française des sociétés financières
- Maxime Pekkip, Crésus
- Thierry Racaud, Association pour le développement de l'initiative économique
- Béatrice Raoult-TeXier, Banque de France
- Marc Schweitzer, Institut d'émission d'outre-mer
- Bernadette Sozet, Initiative France

A3

Cadre juridique

Textes de référence

Directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale

Loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

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

Article 55 prévoyant l'adoption d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Article 56 prévoyant la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier

Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention

Décret n° 2014-251 du 27 février 2014 relatif aux conditions d'exercice du droit au compte au nom et pour le compte du demandeur par les associations et fondations

Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 qui précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Décret n° 2014-738 du 30 juin 2014 relatif à l'offre spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident

Décret n° 2016-1811 du 22 décembre 2016 relatif à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

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

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles relatifs à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles R. 312-10 à R. 312-17 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-737

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Articles relatifs au droit au compte

Article 16 de la directive 2014/92/UE sur le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Article L. 312-1 du Code monétaire et financier sur le droit d'ouverture d'un compte de dépôt

Article L. 612-31 du Code monétaire et financier, créé par l'ordonnance n° 2010-76

Articles D. 312-7 et D. 312-8 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-251 sur l'intervention des associations ou fondations à but non lucratif

Articles relatifs à l'offre spécifique

Article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, créé par l'article 52 de la loi n° 2013-672

Article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, créé par l'article 55 de la loi n° 2013-672

Articles R. 312-4-1 à R. 312-4-2 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2013-931 sur le plafonnement des commissions d'intervention

Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, créé par le décret n° 2014-738 sur la détection des clients fragiles et l'offre spécifique

Article 1 de l'arrêté du 5 novembre 2014 portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Articles relatifs aux services bancaires de base

Articles 17 à 20 de la directive 2014/92/UE sur les comptes de paiement assortis de prestations de base

Article D. 312-5 du Code monétaire et financier sur les prestations de base

Article D. 312-6 du Code monétaire et financier

Articles relatifs à la lutte contre le surendettement

Articles L. 711-1 à L. 711-4, L. 712-1 et L. 712-2, L722-2, L. 733-1, L. 733-4 du Code de la consommation

Articles relatifs au microcrédit

Article 80 de la loi n° 2005-35, III, sur le fonds de garantie

Article L. 511-6 du Code monétaire et financier permettant à des associations sans but lucratif et des fondations reconnues d'utilité publique d'accorder des microcrédits

Article L. 511-4-1 du Code monétaire et financier, créé par la loi n° 2010-737

Article L. 522-5-1 du Code monétaire et financier, créé par la loi n° 2010-737

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

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

Chapitre 1^{er} : Mesures de protection des particuliers et de soutien à l'inclusion bancaire

Article 55

Après la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre 1^{er} du livre III du Code monétaire et financier, est insérée une sous-section 1 bis ainsi rédigée :

« Sous-section 1 bis

« Inclusion bancaire et prévention du surendettement

« Art. L. 312-1-1 A. – L'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement, mentionnée à l'article L. 511-29, adopte une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement homologuée par arrêté du ministre chargé de l'économie, après avis du Comité consultatif du secteur financier et du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières. Cette charte est applicable à tout établissement de crédit. Le contrôle du respect de la charte est assuré par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution et relève de la procédure prévue à l'article L. 612-31.

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

« Cette charte précise notamment les modalités d'information des clientèles concernées par les offres mentionnées au deuxième alinéa de l'article L. 312-1-3. Elle précise également les actions de formation et de sensibilisation réalisées par les établissements de crédit afin de favoriser la diffusion de ces offres auprès des personnes concernées.

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

Article 56

I. – La sous-section 1 bis de la section 1 du chapitre II du titre 1^{er} du livre III du même Code, telle qu'elle résulte de l'article 55, est complétée par un article L. 312-1-1 B ainsi rédigé :

« Art. L. 312-1-1 B. Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

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

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

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

II. – À la fin du premier alinéa de l'article L. 227-9 du même Code, les mots : « , sur le financement du logement social et sur le développement de l'accessibilité bancaire » sont remplacés par les mots : « et sur le financement du logement social ».

Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013 relatif au plafonnement des commissions d'intervention

NOR : EFIT1319031D

Publics concernés : les consommateurs, les établissements de crédit.

Objet : plafonnement des commissions d'intervention par mois et par opération pour toutes les clientèles et plafonnement spécifique pour les personnes en situation de fragilité financière.

Entrée en vigueur : les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Notice : l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires plafonne les commissions d'intervention afin de limiter les frais acquittés par les clients de banques lors des dépassements de découvert autorisés, en particulier les plus fragiles. Deux types de plafonds ont été retenus par le législateur : d'une part, un plafond par mois et par opération pour tous les clients ; d'autre part, un plafond spécifique pour les populations qui se trouvent en situation de fragilité. Ce plafond, plus bas que le précédent, est appliqué aux personnes souscrivant une offre adaptée de nature à limiter les incidents de paiement prévue au même article ainsi qu'à celles bénéficiant des services bancaires de base définis à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier.

Références : ce décret est pris pour application de l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013. Il peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'Économie et des Finances,

Vu le Code monétaire et financier, notamment son article L. 312-1-3 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 4 septembre 2013 ;

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

Décrète :

Article 1

La sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du Code monétaire et financier est complétée par deux articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 ainsi rédigés :

« Art. R. 312-4-1. – Les commissions perçues par les établissements de crédit, mentionnées à la première phrase de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier ne peuvent dépasser par compte bancaire un montant de 8 euros par opération et de 80 euros par mois.

« Art. R. 312-4-2. – Les plafonds spécifiques, mentionnés au premier alinéa de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, applicables aux montants des commissions perçues sur les personnes ayant souscrit l'offre mentionnée au deuxième alinéa du même article ou sur celles qui bénéficient des services bancaires de base mentionnés à l'article L. 312-1 du même Code, sont fixés à 4 euros par opération et à 20 euros par mois. »

Article 2

Les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

Article 3

Le ministre de l'Économie et des Finances est chargé de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 17 octobre 2013.

Par le Premier ministre :

Jean-Marc AYRAULT

Le ministre de l'Économie et des Finances,
Pierre MOSCOVICI

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

NOR : FCPT1321739D

Publics concernés : la Banque de France et les établissements de crédit.

Objet : préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

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

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

Le Premier ministre,

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

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 B, L. 612-1 et L. 631-1 ;

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

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

Décrète :

Article 1

La section 1 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du Code monétaire et financier (partie réglementaire) est complétée par une sous-section 4 ainsi rédigée :

« Sous-section 4

« Observatoire de l'inclusion bancaire

« Art. R. 312-9. – L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

« 1° Six membres de droit :

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

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

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

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

« e) Le président du Comité consultatif du secteur financier prévu à l'article L. 614-1 ou son représentant ;

« f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L. 143-1 du Code de l'action sociale et des familles ou son représentant ;

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

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

« Art. R. 312-10. – Les membres de l'Observatoire mentionnés aux 2° et 3° de l'article R. 312-9 sont nommés pour une durée de trois ans renouvelable.

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

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

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

« Art. R. 312-11. – L'Observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président, à l'initiative de celui-ci ou à la demande du ministre chargé de l'Économie ou du ministre chargé des Affaires sociales.

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

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

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

« L'Observatoire établit son règlement intérieur.

« Art. R. 312-12. – Un conseil scientifique est placé auprès de l’Observatoire de l’inclusion bancaire. Ce conseil est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France.

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

« Les dispositions des deux derniers alinéas de l’article R. 312-10 leur sont applicables.

« Le conseil scientifique est consulté notamment sur la nature des informations collectées en application de l’article L. 312-1-1 B, sur la définition et la production des indicateurs relatifs à l’inclusion bancaire et sur les critères et conditions d’évaluation des pratiques des établissements de crédit en la matière, prévus ou mentionnés dans ce même article.

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

« Art. R. 312-13. – Les informations quantitatives et qualitatives transmises à l’Observatoire de l’inclusion bancaire en application de l’article L. 312-1-1 B portent notamment sur l’accès aux comptes de dépôt, aux moyens de paiement, au crédit, à l’épargne ainsi que sur la mise en oeuvre de la charte d’accessibilité bancaire et de la charte d’inclusion bancaire et de prévention du surendettement mentionnées respectivement aux articles L. 312-1 et L. 312-1-1 A.

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

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

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

« Art. R. 312-14. – Les indicateurs d’inclusion bancaire définis par l’Observatoire sont renseignés par les établissements de crédit chacun pour ce qui le concerne, au titre des informations transmises à l’Observatoire, mentionnées à l’article R. 312-13.

« Art. R. 312-15. – L’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution contrôle, en application de l’article L. 631-1, le respect par les établissements de crédit des dispositions de la présente sous-section.

« Art. R. 312-16. – Le président de l’Observatoire de l’inclusion bancaire communique à l’Autorité de contrôle prudentiel et de résolution tout renseignement utile à l’accomplissement des missions de cette dernière. Il informe les membres de l’Observatoire de ces communications.

« Art. R. 312-17. – Le rapport annuel de l’Observatoire de l’inclusion bancaire prévu à l’article L. 312-1-1 B est publié sur le site de la Banque de France. »

Article 2

À la section 2 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du même Code, l’article R. 312-7 devient l’article R. 312-18.

Article 3

Aux articles D. 743-2, D. 753-2 et D. 763-2 du même Code, la référence : « R. 312-7 » est remplacée par la référence : « R. 312-18 ».

Article 4

À l’article D. 312-8 du même Code, la référence : « R. 312-7 » est remplacée par la référence : « D. 312-7 ».

Article 5

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

Fait le 30 juin 2014.

Par le Premier ministre :

Manuel VALLS

Le ministre des Finances et des Comptes publics,
Michel SAPIN

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

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

NOR : FCPT1419752A

Le ministre des Finances et des Comptes publics,

Vu le Code monétaire et financier, notamment son article L. 312-1-1 A ;

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

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

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

Arrête :

Article 1

La charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, et figurant en annexe au présent arrêté, est homologuée. Elle est applicable à tous les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement. Elle entre en vigueur douze mois après la publication du présent arrêté.

Article 2

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

Fait le 5 novembre 2014.

Michel SAPIN

Annexe à l'arrêté du 5 novembre 2014 Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Préambule

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

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

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit plusieurs mesures de protection des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels et de soutien à l'inclusion bancaire. Ces mesures concernent notamment les frais bancaires, avec en particulier le plafonnement des commissions d'intervention et l'information par la banque des frais liés à des irrégularités ou des incidents préalablement à leur débit. En outre, les établissements de crédit sont dans l'obligation de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, telle que définie à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, une offre spécifique de services et moyens de paiement. La loi prévoit également la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ainsi que des aménagements aux procédures de droit au compte et de traitement des situations de surendettement. Son article 55 prévoit enfin l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (Afecei) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, mettant ainsi en oeuvre une des mesures du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013.

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

- à mettre en place des mesures permettant de renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires et d'en faciliter l'usage ;

- à développer des mécanismes de détection et de traitement précoces des difficultés de leurs clients afin de mieux prévenir le surendettement.

En application de l'article L. 312-1-1 A du Code monétaire et financier, l'Afecei a adopté la présente Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement.

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

1. Les établissements de crédit proposent à leurs clients bénéficiaires des « services bancaires de base » définis aux articles D. 312-5 et D. 312-6 du Code monétaire et financier un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée. Si le client souhaite bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les « services bancaires de base », sa renonciation expresse au bénéfice de ces services gratuits est recueillie.

2. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique s'engagent à mettre à disposition de leurs clients dans leur offre commerciale des services facilitant la bonne gestion du compte et limitant les risques d'incidents. Ces services sont présentés aux consommateurs en fonction de leur situation (ex. : carte de paiement à autorisation systématique, service d'alerte sur le solde du compte).

3. Les établissements de crédit présentent l'offre spécifique prévue par l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier et ses avantages aux publics auxquels elle est destinée ; les procédures internes mises à disposition des conseillers clientèles comportent les éléments nécessaires à la mise en oeuvre de ce dispositif d'information.

4. Plus largement, afin de mieux faire connaître cette offre spécifique, les établissements de crédit la présentent dans leur plaquette tarifaire dans la rubrique « Offres groupées de services » et l'identifient dans le sommaire.

5. Si une autorisation de découvert est accordée à l'ouverture du compte, les établissements de crédit s'engagent à ce que son montant soit fixé à un niveau raisonnable, eu égard notamment au montant des ressources portées au crédit du compte.

Les établissements de crédit s'engagent à proposer à leurs clients en situation de fragilité financière, soit parce qu'ils ont été identifiés comme tels par les mécanismes de détection mis en place, soit lorsque le conseiller en charge d'un client estime que son usage de l'autorisation de découvert n'est plus appropriée, un entretien, téléphonique ou en agence, en vue d'adapter, le cas échéant, les moyens de paiement et le montant de l'autorisation de découvert associés au compte.

6. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique, *via* leur fédération professionnelle, mettent à disposition du grand public, des associations et autres parties prenantes des outils pédagogiques et d'information sur les services proposés, tels que la gestion du compte et les moyens de paiement pour en favoriser le bon usage.

II Prévenir le surendettement

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

La détection

7. Les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement mettent en place un ou des mécanisme(s) de détection précoce de leurs clients en situation de fragilité financière combinant des dispositifs d'alertes internes et la connaissance du client.

À ce titre, et dans le respect des dispositions de la loi « Informatique et libertés », ils se dotent d'un dispositif spécifique permettant d'identifier les difficultés financières de leurs clients au regard de l'utilisation des produits et services souscrits auprès d'eux par leurs clients sur la base de critères qui leur sont propres, tenant compte notamment des profils de leurs clientèles et de leur comportement financier.

L'accompagnement

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

- proposer par tout moyen approprié au client concerné un entretien afin de faire avec lui un point sur ses difficultés financières ;
- proposer, dans la mesure du possible, des solutions de paiement, de gestion du compte ou du crédit adaptées à sa situation en vue de traiter ses difficultés ou de prévenir leur aggravation ;

- le cas échéant, donner une information au client sur un acteur tiers pouvant l'aider, voire, avec son accord, effectuer une mise en relation avec cet acteur tiers.

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

III Formation des personnels et suivi des mesures mises en place

La formation des personnels

9. Les conseillers clientèle des établissements de crédit teneurs de compte reçoivent une formation adaptée sur l'offre spécifique pour les clients en situation de fragilité financière prévue à l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, sur la clientèle à laquelle elle est destinée ainsi que sur le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base.

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

Suivre les mesures mises en place

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

12. Afin de s'assurer de l'effectivité de ces mesures, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement adressent chaque année à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier un document synthétique des principales mesures mises en oeuvre en faveur des personnes en situation de fragilité.

IV Champ d'application des mesures

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

V Entrée en vigueur

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

Arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

NOR : FCPT1530671A

Publics concernés : les établissements de crédit et, au titre de l'application de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement.

Objet : préciser les informations nécessaires à l'exercice des missions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice explicative : l'article L. 312-1-1 B du Code monétaire et financier institue, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine. Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les informations nécessaires à l'exercice de ses missions. Le présent arrêté précise la liste, le contenu et les modalités de transmission des données collectées par l'Observatoire. La Banque de France procède pour le compte de l'Observatoire à la collecte et au traitement statistique des informations transmises à ce dernier.

Références : le présent arrêté est pris pour l'application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier.

Le Code monétaire et financier peut être consulté sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le ministre des Finances et des Comptes publics,

Vu le Code monétaire et financier, notamment ses articles L. 312-1-1 A, L. 312-1-1 B et R. 312-13 ;

Vu la proposition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en date du 19 février 2016 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 26 février 2016,

Arrête :

Article 1

I. Pour l'application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier, les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire de l'inclusion bancaire les informations figurant en annexe au présent arrêté.

II. Pour l'application du troisième alinéa du même article R. 312-13, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement transmettent également à l'Observatoire de l'inclusion bancaire les informations figurant au point I de l'annexe au présent arrêté.

III. Les informations figurant en annexe sont renseignées pour chaque année civile ou pour chaque semestre civil. Les informations annuelles sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire avant le 31 mars de l'année suivante. Les informations semestrielles complémentaires sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire avant le 30 septembre de la même année civile.

IV. Des remises agrégées par les établissements appartenant au même groupe, au sens du III de l'article L. 511-20 du Code monétaire et financier, sont possibles sur demande du groupe concerné. Dans ce cas, une convention entre la Banque de France et la maison mère du groupe concerné définit les modalités de remise agrégée.

Article 2

Par exception au III de l'article 1^{er}, pour l'année 2016 :

1° Les informations annuelles au titre de l'année 2015 sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire au plus tard le 1^{er} juin 2016 et portent uniquement sur :

- a) Le point I relatif à la caractérisation des populations fragiles ;
- b) Le point II relatif aux informations quantitatives liées aux mesures mises en oeuvre en faveur des clients en situation de fragilité financière. Parmi ces données, celles mentionnées au 3°, exprimées en nombre en fin d'année, et celles mentionnées au 4° s'appuient sur des estimations établies à partir des meilleures informations disponibles à la date de la transmission ;
- c) Au sein du point III relatif au droit au compte, les données mentionnées aux 1°, 2° et 5° ;
- d) Au sein du point IV relatif aux informations sur le fonctionnement des comptes des clients en situation de fragilité financière, les données mentionnées aux 6°, 9° et 10°. Ces données s'appuient sur des estimations établies à partir des meilleures informations disponibles à la date de la transmission ;
- e) Au sein du point V relatif aux informations complémentaires nécessaires à la production d'indicateurs sur l'inclusion bancaire, les données relatives au nombre de cartes de paiement à autorisation systématique, hormis celles relatives à la ventilation par âge en nombre de cartes émises dans l'année ;

2° Les informations semestrielles au titre du premier semestre 2016 sont transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire au plus tard le 31 octobre 2016.

Article 3

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

Fait le 9 mars 2016.

Michel SAPIN

Annexe à l'arrêté du 9 mars 2016

Informations collectées pour le compte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Données annuelles

I. Caractérisation des populations fragiles

1° Mécanismes de détection précoce des clients en situation de fragilité financière

Description des critères internes de détection.

Modalités de suivi et de mise en œuvre de ce dispositif.

Critères retenus par l'établissement

Description qualitative

2° Formation des personnels à l'accompagnement des personnes fragiles

Descriptif des formations liées à l'inclusion bancaire.

Description qualitative
pouvant inclure
des éléments quantitatifs

3° Autres initiatives prises en faveur de l'inclusion bancaire

Information et éducation financière de la clientèle fragile, y compris via la fédération professionnelle.

Actions de promotion et de distribution du microcrédit accompagné.

Actions éventuelles d'adaptation des autres crédits à la situation des personnes en fragilité financière.

Accords de partenariat noués, le cas échéant, avec une ou des associations agissant en faveur du microcrédit accompagné.

Le cas échéant, autres accords de partenariat avec des acteurs tiers, notamment associatifs, engagés dans la lutte contre l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement.

Amélioration des conditions d'accompagnement, incluant le cas échéant :

- la proposition d'un contact annuel des clients bénéficiaires des services bancaires de base ;
- la proposition d'un entretien pour les clients détectés comme étant en situation de fragilité financière.

Autres dispositifs et actions spécifiques mis en place par l'établissement.

Description qualitative
pouvant inclure
des éléments quantitatifs

II. Informations quantitaives liées aux mesures mises en œuvre en faveur des clients en situation de fragilité financière

1° Nombre de clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles

Nombre en fin d'année (en unités)

dont

Nombre en fin d'année (en unités)

2° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement

3° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement dans l'année	Nombre sur l'année écoulée (en unités)
– identifiés au titre du I B du R. 312-4-3 ;	
– identifiés en raison d'un ensemble de critères retenus par l'établissement.	
4° Nombre de comptes de dépôt au nom de personnes physiques agissant à des fins non professionnelles et dans une situation de fragilité financière	Nombre en fin d'année (en unités)
5° Nombre de comptes de dépôt correspondant à des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles	Nombre en fin d'année (en unités)
6° Nombre de clients identifiés fragiles financièrement bénéficiant de l'offre spécifique	Nombre en fin d'année (en unités)

III. Droit au compte

1° Comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte dont ouverts depuis	Nombre en fin d'année (en unités)
– 2 ans au plus	
– plus de 2 ans et 4 ans au plus	
– plus de 4 ans	
2° Nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte	Nombre sur l'année écoulée (en unités)
3° Nombre de contacts proposés aux clients bénéficiaires du droit au compte afin notamment d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée que les services bancaires de base	Nombre sur l'année écoulée (en unités)
4° Nombre de clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année et ayant renoncé à ces services en cours d'année	Nombre sur l'année écoulée (en unités)
5° Description des services principalement souscrits à la suite d'une renonciation du client aux services bancaires de base	Description qualitative

IV. Informations sur le fonctionnement des comptes des clients en situation de fragilité financière

Toutes les données visées ci-après ne doivent être recensées que pour les personnes physiques agissant à des fins non professionnelles et dans une situation de fragilité financière.

1° Montant moyen mensuel des flux créditeurs	Montant calculé sur l'année (en euros)
2° Nombre de comptes ayant enregistré au moins un découvert durant l'année	Nombre sur l'année écoulée (en unités)

3° Solde débiteur journalier moyen

Montant cumulé sur l'année (en euros)/
nombre de comptes concernés

4° Nombre de comptes ayant enregistré au moins un incident
de paiement dans l'année

Nombre sur l'année écoulée (en unités)

5° Nombre moyen annuel d'incidents de paiement

Nombre d'incidents cumulé sur l'année
écoulée/nombre de comptes concernés

6° Montant moyen annuel des commissions d'intervention

Montant cumulé sur l'année écoulée
(en euros)/nombre de comptes ouverts
à des personnes financièrement fragiles

7° Montant moyen annuel des frais de rejet

Montant cumulé sur l'année écoulée
(en euros)/nombre de comptes ouverts
à des personnes financièrement fragiles

8° Montant moyen annuel de l'ensemble des frais liés au compte
(au sens de l'article L. 314-7 du Code monétaire et financier)

Montant cumulé sur l'année écoulée
(en euros)/nombre de comptes ouverts
à des personnes financièrement fragiles

9° Nombre de livrets A

Nombre en fin d'année (en unités)

10° Nombre de LEP

Nombre en fin d'année (en unités)

11° Nombre de crédits accordés par l'établissement

Nombre en fin d'année (en unités)

Nombre de crédits immobiliers.

Nombre en fin d'année (en unités)

Encours moyen par emprunteur de crédits immobiliers
restant à rembourser.

Encours en fin d'année (en milliers d'euros)

Nombre de crédits à la consommation hors découverts

Nombre en fin d'année (en unités)

– dont nombre de crédits renouvelables (hors découverts).

– nombre en fin d'année (en unités)

Encours moyen par emprunteur de crédits à la consommation
restant à rembourser.

Encours en fin d'année (en milliers d'euros)

V. Informations complémentaires nécessaires à la production d'indicateurs sur l'inclusion bancaire

Nombre de cartes de paiement à autorisation systématique (en unités) ventilé : par département par âge : – moins de 26 ans ; – 26 ans et plus.	Nombre en fin d'année (en unités) et nombre de cartes émises sur l'année écoulée (en unités)
--	--

Données semestrielles

Informations complémentaires à remettre au titre du premier semestre de l'année civile

1° Nombre de comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte au cours du semestre	Nombre sur le premier semestre (en unités)
2° Clients personnes physiques agissant à des fins non professionnelles, identifiés comme fragiles financièrement sur le semestre	Nombre sur le premier semestre (en unités)

A4

Les préconisations sur l'offre spécifique

Texte adopté lors de la réunion de l'Observatoire de l'inclusion bancaire du 19 décembre 2017

Favoriser l'inclusion bancaire constitue un objectif partagé par les pouvoirs publics, les banques et les associations, dont les représentants siègent à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Des dispositions législatives et réglementaires ont déjà été prises, dans l'optique notamment de permettre une meilleure identification des personnes en situation de fragilité financière et de leur proposer une offre adaptée. Au vu des premiers résultats et sur le fondement d'une concertation approfondie avec les principaux établissements de crédit et les associations, afin également de prendre en considération la recommandation formulée en juillet 2017 par la Commission des finances du Sénat « *de rendre l'offre plus spécifique mieux connue par une mobilisation accrue des réseaux bancaires et des acteurs sociaux* », l'Observatoire émet un certain nombre de préconisations aux fins d'améliorer l'inclusion bancaire des personnes en situation de fragilité financière.

La loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit plusieurs mesures en faveur des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Elles concernent notamment les frais bancaires, avec en particulier le plafonnement des commissions d'intervention, ainsi que l'obligation pour les établissements de crédit de proposer à leurs clients en situation de fragilité financière une offre spécifique de services et moyens de paiement.

L'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier précise que « *les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité, eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident* ».

Afin de pouvoir exercer sa mission, l'Observatoire de l'inclusion bancaire¹ a mis en place un dispositif de suivi, qui a été officialisé par l'arrêté du 9 mars 2016. Les résultats de cette première collecte, tant qualitatifs que quantitatifs, ont été publiés dans le rapport annuel de l'OIB sur l'année 2016.

¹ Créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 et ayant fait l'objet du décret 2014-737 du 30 juin 2014.

Les premiers résultats font apparaître que :

- les critères de recensement des personnes en situation de fragilité financière sont parfois compris de façon restrictive par certains établissements ;
- la diffusion de l'offre spécifique était en deçà des attentes fin 2016 : elle touchait seulement 10 % de la population globalement recensée comme pouvant en bénéficier. Le communiqué de presse du 26 juin 2017 accompagnant la publication du rapport 2016 de l'Observatoire notait ainsi : « *Des progrès encore attendus. 250 000 offres dites spécifiques (services essentiels assurés, tarifs adaptés) ont été souscrites en 2016, soit 10 % de la population visée par la loi bancaire de juillet 2013.* »

Préconisations de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

Au vu des résultats constatés et sur la base des échanges qui sont intervenus au cours des derniers mois, l'Observatoire de l'inclusion bancaire émet les recommandations suivantes² qui seront naturellement reprises dans son rapport annuel, afin d'assurer une meilleure diffusion de l'offre spécifique destinée aux personnes en situation de fragilité financière.

En effet, s'il ne lui a pas semblé approprié de fixer des objectifs quantitatifs généraux de diffusion, en raison notamment des différences de clientèle entre établissements et de la liberté des clients d'y souscrire ou non, il lui est apparu indispensable de s'assurer que tous les moyens possibles sont mis en œuvre pour développer cette offre.

Les recommandations portent sur cinq thèmes :

- fiabilité des chiffres ;
- gouvernance ;
- recensement de la population éligible ;
- accessibilité, visibilité et contenu de l'offre ;
- formation.

² Aux termes de l'article 312-1-1 B du Code monétaire et financier, l'Observatoire est également en charge de rédiger un rapport annuel qui comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution pour l'ensemble des établissements de crédit, une appréciation générale des pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire ainsi que les éventuelles recommandations de l'Observatoire pour améliorer l'inclusion bancaire en général.

Fiabilité des chiffres

Des imprécisions ou des manques significatifs ont été constatés dans la production des chiffres, de la part d'un certain nombre d'établissements. Or, il s'agit là d'un aspect primordial et d'une obligation réglementaire au plan juridique. La qualité des chiffres relatifs au recensement de la population en situation de fragilité financière, à la diffusion et à l'acceptation de l'offre spécifique, doit désormais constituer un objectif majeur des établissements, dont nombre d'entre eux ont d'ailleurs déjà revu à cette fin leurs dispositifs internes de recensement. La cohérence avec les chiffres communiqués à l'ACPR sera assurée. Un audit interne de la fiabilité des chiffres sera réalisé selon une périodicité déterminée par les instances responsables du contrôle interne.

Gouvernance

Afin d'obtenir des progrès rapides sur ce sujet, une **gouvernance de l'aide aux clients en situation de fragilité financière, incluant le plus haut niveau décisionnel du groupe (ou de l'établissement s'il est unique) concerné**, apparaît nécessaire.

Les problématiques sont en effet extrêmement diverses : juridiques, commerciales, informatiques, etc. L'impulsion, la synthèse et le suivi sont donc essentiels, en veillant à ancrer la diffusion de l'offre spécifique dans les circuits de décision opérationnels comme dans les procédures de contrôle interne.

Un responsable ou un comité (préexistant ou à créer) fixera au niveau décisionnel le plus élevé les orientations à mettre en œuvre, sous la forme d'un ou de plusieurs plans d'action opérationnels.

Un responsable ou une entité (préexistante ou spécifique) sera en charge des propositions de plans d'action mettant en œuvre les orientations précitées et du suivi régulier de leur réalisation.

La déclinaison précise de ces principes généraux de gouvernance sera déterminée par les instances dirigeantes de chaque groupe et/ou établissement bancaire.

Recensement de la population éligible

La fragilité financière existe souvent avant que ne surviennent de nombreux incidents de paiement.

L'objectif de la détection est d'intervenir avant que les difficultés, dont les causes peuvent être diverses, ne soient durablement installées. Aux termes de la loi (article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier³) comme de la réglementation (en particulier l'arrêté du 9 mars 2016⁴), le dispositif est destiné à être préventif tout autant que curatif. Plusieurs banques ont déjà mis en œuvre, de façon spontanée, de bonnes pratiques à cet égard.

Selon l'article R. 312-4-3 I A, la situation de fragilité financière du client titulaire du compte est appréciée par l'établissement teneur de compte à partir : 1° de l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs ; 2° et du montant des ressources portées au crédit du compte.

En outre, selon ce même texte, l'établissement peut également prendre en compte dans son appréciation les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte.

Dans le cadre de son action préventive, l'établissement est incité à utiliser :

- toute méthode scientifique permettant notamment d'inférer de l'historique des flux ou d'autres événements pertinents au regard de l'objectif recherché, une probabilité élevée d'incidents futurs ;
- et/ou la connaissance personnelle du client par son conseiller. Cette dernière est particulièrement utile afin de détecter préventivement un client avant que sa situation ne soit trop dégradée. Ce travail, prévu d'ailleurs par la charte professionnelle d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, est déjà opéré par beaucoup d'établissements.

Même en cas de difficultés passagères, la proposition d'offre spécifique peut être faite : elle peut constituer une **réponse adaptée transitoire**, dans l'optique qu'un accompagnement approprié permettra au client d'évoluer vers la souscription d'une offre classique.

3 « Les établissements de crédit proposent aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui se trouvent en situation de fragilité eu égard, notamment, au montant de leurs ressources, une offre spécifique qui comprend des moyens de paiement, dont au moins deux chèques de banque par mois, et des services appropriés à leur situation et de nature à limiter les frais supportés en cas d'incident »

4 L'arrêté demande un recensement des « mécanismes de détection précoce des clients en situation de fragilité financière » et des critères retenus à cet effet.

Naturellement, les clients présentant déjà des incidents répétés et durables couplés à des niveaux modestes de ressources sont également caractérisés comme en situation de fragilité financière.

Visibilité, accessibilité et contenu de l'offre

Le **site internet** sera utilisé comme vecteur (non exclusif) d'information. Pour cela, il doit permettre un accès aisé au descriptif de l'offre spécifique.

L'offre spécifique doit être facilement identifiée, même si les noms commerciaux diffèrent selon les établissements. Bien évidemment, quelle que soit leur dénomination commerciale, seule les offres présentant au moins tous les avantages pour les clients en situation de fragilité financière qui ont été voulus par le législateur et précisés dans la partie réglementaire du Code monétaire et financier peuvent être considérés comme constituant des « offres spécifiques » au sens réglementaire du terme.

Lorsque la **proposition** est faite par courrier, celui-ci doit être **explicite** et présenter le contenu de l'offre. Une accroche textuelle ou une incitation non stigmatisante est recommandée afin de la distinguer des sollicitations commerciales habituelles.

Des contacts téléphoniques peuvent être prévus en complément afin de proposer un rendez-vous en agence.

La **souscription** doit être **aisée**. Il est notamment possible, lorsque le courrier est envoyé par *mail*, de proposer au client de marquer par retour de *mail* son intérêt à souscrire à l'offre spécifique.

Le **rôle des intervenants sociaux** (travailleurs sociaux, agents des centres communaux d'action sociale – CCAS –, associations) pour promouvoir cette offre auprès des personnes en situation de fragilité financière est également important. Ils sont invités à faire davantage connaître l'offre spécifique et à inciter les personnes qui pourraient en bénéficier à y souscrire ou à la demander si elle ne leur pas encore été offerte.

S'agissant du contenu de l'offre, il est rappelé que **la réglementation définit un contenu minimal**.

Cela signifie notamment qu'il est possible d'augmenter le nombre de chèques de banque mis à disposition au-delà des deux prévus *a minima*, dans le cadre de l'offre tarifaire spécifique.

Il est encouragé de compter, dans la mesure des possibilités techniques, le nombre de chèques de banque en moyenne mensuelle et non par mois civil ; cela permettrait par exemple à certaines familles de passer sans problème des périodes particulières telles que la rentrée des classes.

Dans certains cas, la proposition d'un **microcrédit accompagné** peut aussi permettre à ces clients qui n'ont pas accès aux autres offres de crédit de passer un cap difficile.

L'existence d'un découvert ne constitue pas aux termes des textes un obstacle à la proposition de l'offre. Le cas échéant, un accompagnement sera prévu, permettant un amortissement progressif.

Formation

Un effort important de formation du personnel bancaire doit continuer à être déployé.

La formation ne doit pas toucher seulement les nouveaux arrivants mais concerner, de façon obligatoire, l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle de particuliers.

La formation mérite d'être, comme c'est déjà souvent le cas, **dédiée**, suffisamment longue, et doit permettre des tests de connaissance et/ou des questions-réponses.

Au-delà de cette formation générale, une action plus approfondie doit être entreprise à l'égard des personnels bancaires plus particulièrement chargés de ou plus fréquemment en contact avec la clientèle en situation de fragilité financière.

La formation des travailleurs sociaux doit aussi être amplifiée. Il apparaît que nombre d'entre eux connaissent mal l'offre spécifique. Les associations et CCAS sont ainsi invités à mettre en place un dispositif de formation spécialisée, en s'appuyant notamment sur l'aide des organismes en charge de l'éducation économique et financière. La Banque de France, coordinateur national de cette dernière, amplifiera encore les actions qu'elle a déjà menées à cet égard.

Les préconisations de l'Observatoire sont formulées lors de sa séance du 19 décembre 2017, afin de permettre aux établissements de crédit, aux associations et aux travailleurs sociaux d'en tenir compte sans délai inutile. Un examen des chiffres qui auront été établis de façon fiabilisée au 31 décembre 2017 et une présentation de bonnes pratiques seront effectuées vers fin avril 2018. Une analyse complète des actions mises en œuvre interviendra en septembre 2018, permettant de dégager une appréciation générale.

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

Observatoire de l'inclusion bancaire

Président François Villeroy de Galhau

Secrétariat Delphine Moreau
Régine Monfront
Marie-Agnès de Cherade de Montbron

Éditeur

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

Directeur de la publication

Jacques Fournier

Secrétaire de rédaction

Didier Névonnic

Réalisation

Diadeis et
Direction de la Communication
de la Banque de France

Contact

Observatoire de l'inclusion bancaire
043-1415 Direction des Statistiques monétaires
et financières
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01
Courriel : 2503-OIB-UT@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG - DISG

Dépôt légal

Juin 2018

Internet

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