

Conseil national de l'information statistique

Commission Système financier et
financement de l'économie

Accessibilité et inclusion bancaire

25 septembre 2014

Pourquoi la Croix-Rouge française s'occupe-t-elle de ces questions bancaires?

Contexte

- Financiarisation croissante depuis l'après-guerre : les produits et services bancaires sont devenus un bien essentiel
- Libéralisation du secteur bancaire : rentabilisation à court terme ou exclusion d'un certain segment de clientèle
- Conséquences sociales de l'exclusion bancaire :
 - Diminution des « reste pour vivre »
 - Renoncement à certains besoins/projets personnels : mobilité, logement, formation santé...
 - Malendettement => surendettement, paroxysme de l'exclusion bancaire
 - Mal-être personnel et familial
- Publication en 2012 du « Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles » avec l'UNCCAS et le Secours catholique, appelant la création d'un observatoire de l'inclusion bancaire et des points conseil budget => statistiques, pré-requis pour un dialogue de qualité entre la société civile, les pouvoirs publics et les établissements de crédit

De quoi parle-t-on?

Définitions

- Accessibilité bancaire : aucune définition officielle. Idée de donner accès à un service bancaire « minimum ».
 - mission d'accessibilité bancaire de la Banque Postale qui donne accès à un livret A et à certains nombres de services associés
 - charte d'accessibilité bancaire qui renforce l'effectivité du droit au compte et du service bancaire de base (2009)
- Inclusion bancaire : c'est le nouveau vocable utilisé par la société civile et les pouvoirs publics. C'est le contraire de l'exclusion bancaire :

« L'exclusion bancaire peut être définie comme le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne. », Georges Gloukoviezo

Définitions

- 2 concepts bien différents :

- L'accessibilité consiste à donner accès aux produits bancaires (compte, moyen de paiement)
- L'inclusion bancaire va plus loin : il ne suffit pas de donner accès à des produits bancaires, encore faut-il en faire bon usage.
 - Interroge la qualité de l'offre de service bancaire.
 - Nécessite a priori de définir une norme : quels sont les produits, services et process bancaires favorisant un bon usage? Quelle place pour la liberté de choix du client?

- 2 conclusions bien différentes :

- « *L'objectif d'accessibilité bancaire est désormais atteint* », rapport ministériel sur la réduction de la pauvreté en France, 2010. Au motif que 98% de la population a un compte bancaire
- « *selon les estimations, entre 5 et 6 millions de personnes seraient concernées par l'exclusion bancaire* », Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles, 2012

Typologie de l'exclusion bancaire

- Difficultés d'accès et/ou d'usage :
 - Accéder à un compte
 - Accéder à un guichet (en zones rurales ou urbaines sensibles)
 - Exclusion du crédit amortissable classique à taux modéré => pas de crédit du tout, ou alors seulement du crédit renouvelable
 - Frais d'incidents bancaires
 - Fichage dû à la mauvaise utilisation du compte, des moyens de paiement ou du crédit
 - Manque d'information et de conseils objectifs sur la gestion des produits bancaires
- Typologie des publics :
 - Publics « traditionnels » fréquentant les associations caritatives ou les travailleurs sociaux. En situation de fragilité avérée
 - Ménages issus des « classes moyennes » malendettés qui peuvent basculer au moindre accident de la vie (séparation, perte d'emploi, maladie) ou à des moments particuliers (passage à la retraite...). En voie de fragilisation

Etat des lieux et besoins en matière de statistiques

Etat des lieux des statistiques

- 5 à 6 millions de personnes exclues bancaires en France :
 - En 2008, 11 % des ménages vivant en France métropolitaine, soit 2,9 millions de ménages (environ 5 millions de personnes), n'utilisent pas un minimum de services bancaires (INSEE 2010)
 - Personnes fichées : au FICP 2,6M d'individus, au FCC 1,5 M d'individus. Pas d'information sur les doublons
 - Personnes confrontées aux frais d'incidents bancaires : aucun chiffre sur ces frais à part les montants unitaires (« secret des affaires ») alors que les volumes sont parfois estimés à 10% du PNB pour une banque de détail / quelle ventilation, quels montants totaux, qui bénéficient des extournes?
 - Personnes n'ayant pas accès au crédit mais en ayant besoin et étant solvable (600 000 ménages selon A. Babeau en 2006). Pas d'étude depuis.
 - Personnes n'ayant pas d'accès à un compte : qui sont les 1 à 2% qui n'en ont pas? Pourquoi?

Etat des lieux des statistiques

- Un suivi statistique public qui fait parfois défaut :
 - Nous fêterons en 2015 les 10 ans de la gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque mais nous sommes incapables d'en donner le nombre de bénéficiaires
 - Nous avons plafonné en 2013 les commissions d'intervention mais aucun outil statistique public n'est mis en place pour savoir s'il y aura plus de frais de rejet en contrepartie
 - Pas d'information publiée sur les parts de marchés des banques vis-à-vis des clients pauvres
 - L'indice des services financiers de l'INSEE, utilisé par l'observatoire des tarifs bancaires, n'intègre pas les frais d'incidents bancaires, ni les agios...

Exemple d'un relevé annuel de frais

- Mère célibataire percevant le RSA
- 830€/mois de revenus avec 1 enfant

=> combien de personnes
sont concernées?

PRODUITS ET SERVICES CONSOMMES		
prélève Cotis. Compte A Composer	6	32,58
Prélève Franchise Intérêts Débiteurs	1	-10,00
Cotis. Compte Service	2	12,85
Cotis. Carte Mastercard Debit immédiat	1	18,00
Cotis. Carte Mozaic MS DI	1	-5,00
Sous-total		48,43

GESTION DU COMPTE		
Intérêts débiteurs	6	68,86
Sous-total		68,86

INCIDENTS DE FONCTIONNEMENT		
Frais Prélèvement impayé	10	134,40
Frais Lettre Information Murcef	5	55,00
Frais Rejet De Chèque Sans Provision	1	41,80
Ristourne Frais Rejet de chèque sans provision	1	-41,80
Commission D'intervention	141	1 156,20
Ristourne Commission d'Intervention	1	-7,00
Frais Opposition Administrative	1	37,49
Sous-total		1376,09

TOTAL DES FRAIS PAYES EN 2012 **1493,38 EUR**

Besoins statistiques en matière d'inclusion bancaire

1. Des données **par établissement** et par **segment de clientèle** (fragile, en voie de fragilisation, autres) : composition de la clientèle, stock et flux de produits vendus par type de produits, volumes et types de frais d'incidents facturés, tarification
2. Des données par établissement plus générales : implantation dans les ZUS et ZRR...

=> Il s'agit de **publier** chaque année ces données par établissement pour jouer sur la réputation et faire connaître les banques qui jouent le jeu de l'inclusion bancaire, malgré le désavantage concurrentiel que cela représente

Besoins statistiques en matière budgétaire

1. Construire des budgets de référence pour mieux définir le revenu minimal décent : cf travaux de l'ONPES
2. L'indice des prix à la consommation (IPC) est une moyenne sur l'ensemble des ménages français. Il ne mesure pas finement la réalité budgétaire des ménages pauvres. Il faudrait construire un indicateur rendant compte plus fidèlement de l'évolution du coût réel de la vie pour les petits budgets
3. Des données sur le reste-pour-vivre des ménages (proche du revenu arbitral mais intégrant aussi les mensualités de remboursement), par décile de revenus (cf rapport du CNLE sur le reste-pour-vivre, 2012)

MERCI DE VOTRE ATTENTION!

FABIEN.TOCQUE@CROIX-ROUGE.FR