

Rapport annuel de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

2016

1.	L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE AU CŒUR DE LA LUTTE CONTRE LES DIFFÉRENTES FORMES D'EXCLUSION	5
1.1	L'accès aux comptes	6
1.2	La fragilité financière et l'inclusion bancaire	10
1.3	L'accès au financement	23
2.	LES EXPÉRIENCES EUROPÉENNES D'INCLUSION BANCAIRE	35
2.1	L'inclusion bancaire en Europe	35
2.2	La politique du microcrédit en Europe	40
2.3	Dispositifs et statistiques de microcrédit en Europe	44
3.	LES OBJECTIFS DE L'OBSERVATOIRE	51
3.1	L'information économique et financière des personnes en fragilité financière	51
3.2	Les objectifs globaux	54
3.3	Fédérer les initiatives des différents acteurs	57
3.4	Les travaux à venir	64
	ANNEXES	67
A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	67
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	69
A3	Cadre juridique	71

1

L'Observatoire de l'inclusion bancaire au cœur de la lutte contre les différentes formes d'exclusion

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, l'Observatoire a pour mission de mesurer et de promouvoir l'inclusion bancaire :

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

Les établissements de crédit fournissent à l'Observatoire les

informations nécessaires à l'exercice de ses missions.

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

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

Présidé par le gouverneur de la Banque de France, il réunit des représentants de toutes les parties prenantes – organismes publics, associations, banques. Il s'appuie sur un conseil

scientifique qui réunit une vingtaine d'experts de tous horizons.

Afin de disposer d'un cadre de référence, l'Observatoire a adopté la définition suivante de l'inclusion bancaire ¹, qui est en tous points conforme à la loi :

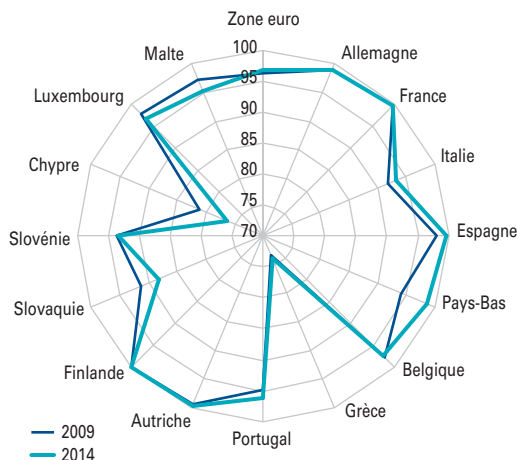
« L'inclusion bancaire participe au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale. Elle permet à une personne physique d'accéder durablement à des produits et services bancaires adaptés à ses besoins non professionnels et de les utiliser. »

¹ Sur la base des travaux préparatoires du conseil scientifique de l'OIB qui associe une vingtaine d'experts d'établissements de crédit, d'associations, des personnalités académiques et des représentants des autorités publiques.

Cette formulation souligne que l'inclusion bancaire concerne différentes populations et qu'elle est une des dimensions de l'intégration à la vie économique et sociale : l'inclusion bancaire suppose l'analyse de l'accès – dans le respect naturellement des dispositions réglementaires en vigueur – des individus aux produits et services financiers au sein d'un environnement économique, culturel, technologique et social mouvant.

G1 Détention de comptes de dépôts dans la zone euro

(en %)



Sources : Banque de France et BCE (HFCS 2009 et 2014).

1.1 L'accès aux comptes

Une population largement mais pas totalement bancarisée

L'existence d'un système bancaire très développé, d'infrastructures robustes, d'une offre diversifiée et d'une réglementation adaptée ont permis à la population française d'avoir un accès très large aux produits bancaires.

Différentes mesures du taux de bancarisation

Les différentes mesures disponibles montrent que la quasi-totalité des français de plus de 18 ans ont un compte de dépôt.

Il s'agit d'une caractéristique commune aux pays industrialisés, qui ont une longue histoire financière et ont vu progressivement se développer l'accès aux services bancaires². Selon les données de la Banque mondiale³, 96,6% des français de plus de 15 ans ont un compte de dépôt auprès d'un établissement bancaire en 2014, un niveau comparable à celui des pays de l'OCDE qui présentent en moyenne des taux de bancarisation supérieurs de plus de 30 points à la moyenne mondiale.

Selon la dernière enquête sur les finances et la consommation des ménages (*Household Finance and Consumption Survey* – HFCS⁴), plus de 99 % des ménages français

détiennent un compte de dépôt en 2014, ce qui place la France dans les pays les plus bancarisés d'Europe.

Une influence des caractéristiques individuelles

Si le taux de bancarisation est particulièrement élevé en France, l'accès

² Voir par exemple Lazarus (J.) (2012), *L'épreuve de l'argent. Banques, banquiers, clients*, Calmann-Lévy.

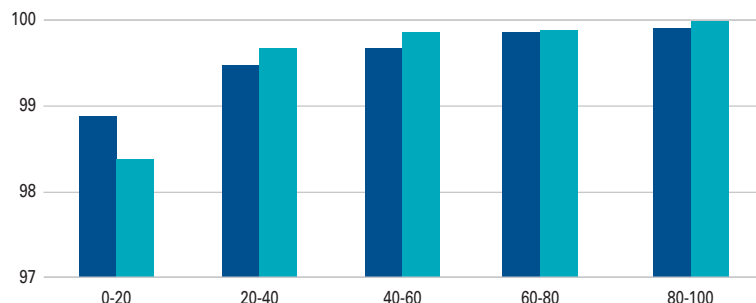
³ *The Global Findex Database 2014 – Measuring financial inclusion around the world*. Enquête menée auprès d'environ 150 000 personnes dans 143 pays, représentant 97 % de la population mondiale.

⁴ Enquête triennale coordonnée par la BCE sur un échantillon de 62 000 ménages en 2009-2010 et 84 000 en 2014-2015. L'enquête est réalisée en France par la Banque de France et l'Insee.

G2 Détention de comptes de dépôts en France

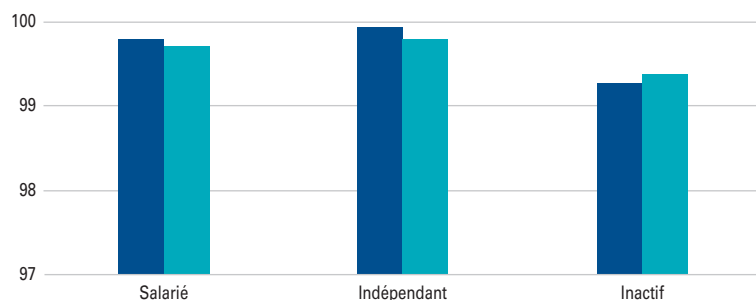
(en %)

a) par niveau de revenus



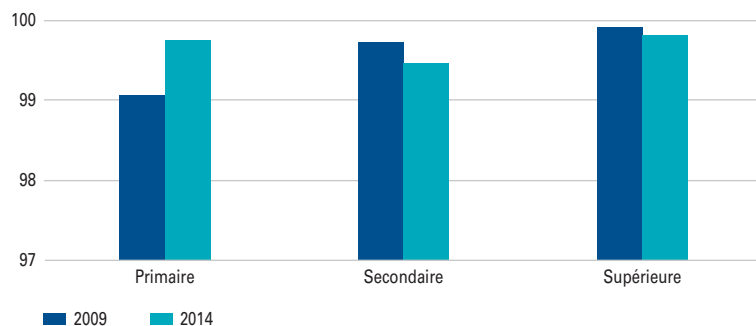
Lecture : En 2009, 98,89 % des ménages dont les revenus sont dans la tranche des 20 % les plus faibles détiennent un compte de dépôts.

b) par situation sur le marché de l'emploi



Lecture : En 2009, 99,79 % des ménages salariés détiennent un compte de dépôts.

c) par niveau de formation



Lecture : En France, en 2009, 99,07 % des ménages ayant un niveau de formation dans l'enseignement primaire détiennent un compte de dépôts.

Source : Banque de France (HFCS 2009 et 2014).

des personnes en situation de fragilité financière reste légèrement en retrait.

Les ménages appartenant aux 20 % recevant le moins de revenus sont ainsi 98,4 % à détenir un compte, alors que presque 100 % des ménages plus aisés sont dans ce cas.

Cette différence se retrouve, mais de façon très atténuée, selon la situation sur le marché de l'emploi : les inactifs sont un peu moins nombreux à détenir un compte.

Le niveau de formation ne semble plus être en tant que tel (mais il est par ailleurs corrélé avec la situation d'emploi) un facteur discriminant, alors que dans la première vague de l'enquête, le taux de détention d'un compte de dépôt par les personnes qui s'étaient arrêtées au niveau du primaire ressortait comme légèrement en retrait.

Le droit au compte

L'année 2016 a été marquée par une diminution de 3 % du nombre de désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, avec près de 67 000 désignations.

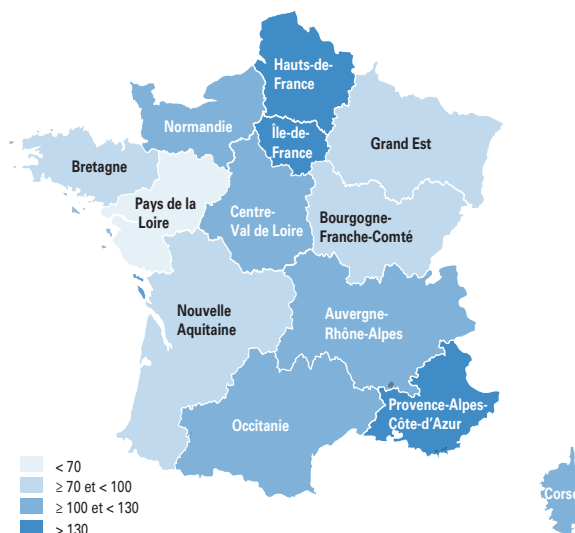
Cette diminution fait suite à dix années de hausse soutenue.

La procédure simplifiée (transmission de la demande à la Banque de France par l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture de compte au nom de la personne physique) reste peu utilisée puisqu'elle ne représente que 12 % des procédures et connaît également une baisse sensible (6 771 demandes en 2016, soit –21 % par rapport à 2015).

La procédure de droit au compte est davantage utilisée dans les zones urbaines. 14 000 demandes de droit au compte émanant de personnes physiques (soit 24 % du total) ont fait l'objet d'une désignation en Île-de-France (dont 2 800 à Paris). Une forte concentration des désignations est à noter également dans les Hauts-de-France et en Provence-Alpes-Côte-d'Azur.

G3 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.

Par ailleurs, l'évolution du nombre de désignations est assez disparate géographiquement. Les Pays de la Loire et l'Île-de-France enregistrent des progressions significatives

(respectivement de + 20 % et + 6 % par rapport à 2015), tandis que les Hauts-de-France et la Normandie apparaissent en repli (– 17 % et – 11 %).



67 000

désignations
d'établissements de
crédit dans le cadre
du droit au compte



85 %

des désignations
concernent
des personnes
physiques



+ 115 %

la progression des
désignations entre
2008 et 2015



– 3 %

la baisse des
désignations entre
2015 et 2016

Une procédure de centralisation des désignations a été mise en place pour faciliter la mise en œuvre du dispositif et les contrôles internes associés. La Banque de France adresse une copie de la lettre de désignation à un service centralisé de l'établissement de crédit en complément au courrier transmis à l'agence désignée. Entamées en 2014, les demandes de centralisation se sont poursuivies depuis, la grande majorité des établissements de crédit ayant adopté cette démarche au niveau national ou régional.

Afin de rendre plus aisé l'accès au droit au compte, 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 généraux, des caisses d'allocations familiales (CAF) et des centres communaux d'action sociale (CCAS).

Ces procédures ne sont quasiment pas utilisées : respectivement 5, 1 et 17 demandes en 2016, en forte baisse par rapport à 2015.

De nouveaux acteurs de proximité peuvent maintenant intervenir dans la procédure ⁵. Certaines associations et fondations à but non lucratif,

T1 Procédures de droit au compte par type de canal en 2016

(en nombre et en %)

	Nombre	%
Dépôts de demandes de droit au compte reçues au guichet	49 871	73,53
Dépôts de demandes de droit au compte reçues par courrier	10 799	15,92
Dépôts de demandes de droit au compte reçues par courriel	460	0,68
Total des dépôts de demandes de droit au compte reçues directement par la Banque de France	61 130	90,13
Dépôts de demandes de droit au compte transmises par un établissement de crédit	6 662	9,82
Dépôts de demandes de droit au compte reçues d'une CAF, d'un conseil général, d'un CCAS, d'une association ou d'une fondation	30	0,04
<i>Dépôts de demandes de droit au compte reçues d'une CAF (caisse d'allocations familiales)</i>	1	0,00
<i>Dépôts de demandes de droit au compte reçues d'un conseil général</i>	5	0,01
<i>Dépôts de demandes de droit au compte reçues d'un CCAS (centre communal d'action sociale)</i>	17	0,03
<i>Dépôts de demandes de droit au compte reçues d'une association ou fondation</i>	7	0,01
Total des dépôts de demandes de droit au compte	67 822	100,00

Source : Banque de France.

dont l'objet est d'accompagner les personnes en difficulté ou de défendre les intérêts des familles, peuvent assurer ce relais entre le demandeur et la Banque de France, après s'être déclarées auprès de celle-ci ⁶.

Les associations de consommateurs agréées peuvent aussi transmettre directement à la Banque de France des demandes de droit au compte pour des personnes physiques.

Instaurées en mars 2014, ces procédures demeurent marginales : 44 demandes seulement ont été transmises par cette voie depuis sa

mise en place (17 en 2014, 20 en 2015 et 7 en 2016).

Dans ce contexte, des actions spécifiques d'information ont été réalisées par les succursales de la Banque de France en 2016 : 1 300 agents des centres communaux d'action sociale de l'ensemble des départements ont été sensibilisés au rôle qu'ils pourraient jouer. Ces nouvelles actions se poursuivront en 2017.

⁵ Articles L312-1, D312-7, D312-8 du *Code monétaire et financier*.

⁶ Seules neuf associations se sont inscrites pour intervenir dans ce cadre.

Les réformes successives de la procédure de droit au compte ont permis d'en améliorer l'efficacité. Quelques difficultés dans la mise en œuvre de cette procédure subsistent toutefois. La Banque de France en a recensé près de 1 600 en 2016, représentant 2 % du total des désignations. Elles surviennent à divers stades de la procédure, parfois même avant le dépôt d'une demande (notamment difficulté d'obtention d'une lettre de refus).

Les informations collectées pour le compte de l'Observatoire permettent d'apporter des éléments supplémentaires sur la mise en œuvre de la procédure. **Sur un total d'environ 175 000 comptes ouverts au titre du droit au compte, la moitié ont moins de deux ans et près d'un sur quatre a plus de quatre ans. On note également que près de 40 000 comptes ouverts au titre de cette procédure en début d'année ont été fermés ou transformés durant 2016.**

Il semble donc que la clientèle de ces services se divise en une moitié « de court terme », à qui le droit au compte permet de passer un cap difficile, mais qui peut ensuite retrouver les produits et services de droit commun. À l'inverse, pour environ

un quart des personnes, la procédure de droit au compte ne débouche pas sur un mode de relation banalisé avec les banques.

Le législateur a d'ailleurs institué un contact annuel avec le client titulaire des services bancaires de base afin de s'assurer que ce produit est toujours celui qui lui convient le mieux. Plus de 56 000 contacts ont été pris en 2016.

1.2 La fragilité financière et l'inclusion bancaire

L'inclusion bancaire comprend une accessibilité financière aux produits et services bancaires. Aujourd'hui, l'accès aux services bancaires est très largement assuré, mais il doit l'être aussi, dans des conditions appropriées, pour les clients en situation de fragilité financière.

À cet égard, l'accent est aussi mis sur l'utilisation : pour que celle-ci soit effective, il est nécessaire de comprendre le fonctionnement et le bon usage des produits proposés et de pouvoir effectuer un choix raisonné. Cela implique que toute personne doit bénéficier d'une certaine éducation financière et,

en tant que de besoin, d'un accompagnement par les divers acteurs engagés dans l'inclusion bancaire.

Définir la fragilité financière

Une approche multicritère

Il est difficile de définir précisément la notion de personne en situation de fragilité financière. C'est une des raisons pour lesquelles, jusqu'en 2013, les dispositifs publics en faveur de l'inclusion bancaire n'étaient pas ciblés sur une typologie particulière de personnes : le droit au compte, comme la possibilité d'utiliser le livret A de La Banque Postale comme un substitut de compte, n'étaient pas réservés à une catégorie de la population.

De multiples études et la pratique des nombreux intervenants sur le sujet soulignent que la mesure de la fragilité financière ne peut s'appuyer sur un seul critère et peut dépendre d'éléments non bancaires liés à la situation personnelle et familiale (personnes isolées, maladie, handicap, âge), au niveau de revenu ou encore à la situation par rapport à l'emploi (absence ou précarité de l'emploi), qui ne sont pas systématiquement connus des établissements

teneurs de compte. Il est par ailleurs nécessaire de distinguer la fragilité financière de l'insuffisance des ressources. Si la faiblesse des revenus est souvent à l'origine des difficultés financières, le lien n'est pas systématique. Les facteurs comportementaux, par nature difficilement mesurables de façon quantitative⁷, peuvent entraîner une fragilisation de la situation financière ; à l'inverse, des ménages à faible revenu peuvent, en l'absence d'accident de parcours, éviter les difficultés bancaires.

Il s'avère cependant que l'absence d'identification peut conduire à une prise en charge moins adaptée. C'est pourquoi la loi du 26 juillet 2013 introduit dans son article 52 la notion de « populations fragiles » en prévoyant pour celles-ci des règles protectrices particulières, parmi lesquelles la limitation d'une partie des frais bancaires en cas d'incident par **un plafonnement spécifique des commissions d'intervention** ou encore **l'accès à une offre spécifique** de services bancaires (cf. *infra* : « L'adaptation des services et des tarifs bancaires aux personnes financièrement fragiles »). En pratique, les commissions d'intervention sont les frais perçus par les banques lors du paiement d'une opération par tout moyen de paiement lorsque la

provision sur le compte est insuffisante (découvert non autorisé ou dépassement du découvert autorisé) ; la réglementation définit les commissions d'intervention comme les commissions perçues à l'occasion du traitement des irrégularités d'un compte bancaire.

Le décret 2014-738 du 30 juin 2014 définit les critères de détection des populations en situation de fragilité financière pour les établissements de crédit : en plus des personnes explicitement désignées par les textes comme bénéficiant de ces possibilités, le décret prévoit une multiplicité de critères laissés à l'appréciation des établissements de crédit pour la détection des populations cibles. Des paramètres tels que la répétition des incidents de paiement et le montant des ressources sont évoqués, mais le décret prévoit également que les établissements puissent considérer d'autres éléments, notamment les dépenses, pour apprécier la situation de fragilité financière.

Le recensement des personnes en situation de fragilité financière par les établissements de crédit

Un mécanisme de détection de la clientèle financièrement fragile a été

mis en place par le décret de 2014. Pour autant, les établissements de crédit sont depuis longtemps sensibilisés à la nécessité de détecter préventivement leur clientèle en situation de fragilité financière. Cette action pouvait être définie au niveau central, avec parfois création de structure dédiée, ou effectuée par le conseiller clientèle. Le décret a cependant permis de systématiser et d'homogénéiser les actions, d'assurer un suivi et parfois de contribuer à une meilleure prise de conscience de l'importance du sujet.

L'Observatoire a mis en place un dispositif de suivi⁸ qui s'applique aux établissements de crédit, établissements de paiement, établissements de monnaie électronique et sociétés de financement, chacun pour ce qui les concerne. Les informations qualitatives fournies permettent notamment de mieux appréhender les mécanismes de détection précoce des clients en situation de fragilité financière mis en place par les établissements.

⁷ Cf. Banque de France (2014), *Étude des parcours menant au surendettement*.

⁸ Dispositif formalisé par l'arrêté du 9 mars 2016 pris en application de l'article R312-13 du *Code monétaire et financier*.

Les critères internes retenus varient selon les établissements mais sont globalement convergents : ils visent des clients en dessous d'un certain seuil de revenus (estimés par les flux créditeurs du compte) et connaissant des difficultés de fonctionnement de leur compte. En revanche, les seuils retenus peuvent sensiblement différer : ces variations peuvent notamment s'expliquer par des profils différents de clientèle.

Les établissements teneurs de compte ont en général mis au point un traitement automatique des incidents de fonctionnement du compte et de suivi des irrégularités. Les critères surveillés sont l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que leur caractère répété : rejet régulier de prélèvements, chèques rejetés et non régularisés dans un délai de trois mois, avis à tiers détenteur et saisie des rémunérations, montant ou nombre des commissions d'intervention, impayés de crédit, retrait ou utilisation abusive de carte bancaire, etc. Ces éléments, combinés à un

faible montant mensuel des flux créditeurs, permettent alors de définir le client comme « en situation de fragilité financière ».

Les sociétés de financement ou les établissements de crédit spécialisés, qui ne gèrent pas de comptes de dépôts, s'appuient sur le fonctionnement du crédit (exemple en encadré 1). Les impayés constituent une alerte claire, mais là aussi le seuil de détection est très variable.

Cette détection automatique est naturellement complétée par une analyse du conseiller clientèle.

Des établissements ont développé un système de détection plus précoce, pouvant permettre la prévention. Celle-ci peut s'appuyer sur des scores automatisés, sur l'action du conseiller clientèle ou sur une synthèse des deux. Elle peut être fondée sur le suivi de l'utilisation du compte, avec des indicateurs tels que le montant du solde débiteur par rapport à la facilité de caisse, le nombre de jours d'entrée dans le cycle de dépassement, le nombre

d'opérations débitrices dans le mois sur le compte à vue, le solde moyen débiteur/dépôt, le nombre de jours créditeurs sur une année glissante, l'apparition de nouveaux prêts, etc. Ces éléments sont complétés par le montant de l'épargne, les modifications de situation professionnelle (chômage, retraite) ou familiale. Une grande attention est apportée aux signaux en provenance de l'emprunteur (courriers, appels, etc.) faisant état de demandes de report/suspension ou modulation d'échéance, réaménagement/regroupement/restructuration de dettes, d'une situation familiale/personnelle dégradée, ou manifestant expressément des difficultés financières.

Outre les difficultés liées à la définition des critères, les établissements insistent sur la nécessité d'intervenir au bon moment : si une détection trop tardive est peu utile car les difficultés sont déjà trop installées, une alerte trop précoce est souvent ressentie de façon négative par le client et risque alors d'être contreproductive.

Encadré 1

Exemple de dispositif de prévention dans une société de financement (établissement de crédit spécialisé)

Cette agence mise en place en 2013 est au service de la prévention du surendettement. Elle s'insère dans un dispositif constitué de trois approches complémentaires pour cibler les clients fragiles.

- **Trois approches complémentaires**

- Prévention de l'impayé : ciblage par un score sur base de données comportementales et sociodémographiques ; envoi d'un courrier type suscitant des appels entrants.
- Prévention de la fragilité : ciblage par événement (refus d'octroi, utilisation de la réserve, impayés, etc.) et segmentation ; appel sortant personnalisé.
- Anticipation de la fragilité : signal d'alerte par appel entrant ; transfert d'appel si nécessaire.

- **Processus de l'agence**

- Identification des clients par un événement.
- Prise de contact par appel sortant.
- Évaluation de la situation financière.
- Étude en interne et comité de validation.
- Proposition de solutions adaptées : pause paiement ou report, consolidation des crédits, orientation vers un Point conseil budget expert (PCB2), dépôt de dossier de surendettement, etc.
- Suivi du dispositif et pilotage dans le temps des mesures.
- Dans les situations complexes, mise en contact avec un partenaire externe.

- **Premiers constats**

- 10 collaborateurs et 2 managers.
- Plus de 15 000 dossiers traités en 2016.
- 7 273 clients contactés, 2 784 bilans réalisés.
- Plus de 65 % de solutions pérennes, hors surendettement.

L'approche des associations et services sociaux

Il n'est pas possible de définir une démarche unique en raison de l'ampleur et de la diversité des actions de ces organismes. Quelques constantes apparaissent telles que la nécessité de combiner plusieurs critères, l'importance des accidents de la vie mais aussi des événements potentiellement fragilisants.

Certains organismes publics (tels que la Caisse d'allocations familiales) et les intervenants sociaux privilégient une proactivité pour aller au-devant des personnes, ce qui nécessite la mise en œuvre d'indicateurs de fragilité, tels que la capacité des personnes à engager des démarches de droit commun, la situation budgétaire, la capacité à gérer les événements et à rebondir. Ils peuvent ainsi mettre au point des suivis spécifiques tels que les « parcours attentionnés ».

Les associations aidant les personnes en difficulté financière ou les centres communaux d'action sociale (CCAS) vont avoir une approche plus budgétaire, fondée notamment sur une analyse du « reste à vivre » qui permet d'apprécier, par exemple, si le dépôt d'un

dossier de surendettement est la meilleure solution.

Tous insistent, comme les établissements de crédit, sur la nécessité d'intervenir au bon moment, « ni trop tôt, ni trop tard ».

Mesurer la fragilité financière

L'Observatoire a recueilli une multiplicité d'indicateurs et de statistiques permettant de mieux appréhender la réalité de l'inclusion bancaire et de progresser dans le dénombrement des personnes fragiles financièrement.

La Banque de France publie depuis de nombreuses années des données sur le sujet⁹. Chacune d'entre elles ne porte que sur une partie du sujet, mais réunies, elles permettent une approche multicritère qui semble la seule à même de décrire une réalité complexe.

Cette approche est maintenant complétée par une collecte effectuée auprès des établissements de crédit¹⁰, qui permet d'estimer le nombre de clients d'un établissement teneur de compte jugés en situation de fragilité financière, et de décrire de manière un peu plus précise cette population (cf. *infra*).

Une population ayant un accès restreint aux services bancaires

Le *Code monétaire et financier* confie à la Banque de France la gestion d'un fichier des personnes physiques ou morales qui ont émis des chèques sans provision. L'émission d'un chèque sans provision et son inscription au Fichier central des chèques (FCC) entraîne 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 de chèquiers s'établit à la fin de l'année 2016 à 1 323 624 personnes¹¹.

Une population avec des difficultés de remboursement de prêts

La Banque de France est également gestionnaire du Fichier national des incidents de remboursement des

⁹ Cf. notamment le chapitre sur l'accessibilité bancaire dans les rapports annuels de l'Observatoire de l'épargne réglementée jusqu'en 2013.

¹⁰ Arrêté du 9 mars 2016.

¹¹ Y compris retraits de cartes et interdictions judiciaires.

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 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 2016, le FICP recense 2 610 589 personnes, dont 1 871 148 au titre d'un incident de paiement caractérisé et 994 152 au titre d'un dossier de surendettement, une partie des personnes pouvant répondre à l'un et l'autre des critères d'inscription.

L'utilisation des livrets de petit montant

Les livrets d'épargne, notamment le livret A, sont parfois utilisés comme une solution alternative à un compte de dépôt, comme l'avait montré l'enquête conduite en 2010 par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) pour le compte du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)¹².

Afin d'apprécier l'ampleur de ce phénomène, la Banque de France utilise les informations collectées depuis 2012 sur les livrets de petit

montant et l'usage qui en est fait¹³. L'objectif est notamment de détecter des changements significatifs de comportement qui pourraient traduire l'existence de tensions nouvelles en termes d'accessibilité bancaire.

L'indicateur par lui-même est nécessairement fragile dans la mesure où certains livrets ne font l'objet que de rares mouvements. Ainsi, 19 % des livrets A dont l'encours est inférieur à 150 euros et 10 % de ceux inférieurs à 10 euros n'ont enregistré aucun mouvement depuis au moins cinq ans. La mise en œuvre de la loi n° 2014-617 du 13 juin 2014, dite loi Eckert, relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance-vie en déshérence a cependant fortement réduit cette part¹⁴.

Les éléments d'information semblent confirmer l'existence d'une utilisation des livrets comme outil de gestion courante.

Le montant moyen des retraits cumulés en numéraire sur les livrets A (tous réseaux) d'encours inférieur à 150 euros est de 214 euros (cf. graphique 4), en hausse constante depuis 2012¹⁵.

On observe cependant un léger repli du nombre de retraits en numéraire

qui, pour les livrets de faible montant, suggère le financement de dépenses de consommation courante. Mais 19 % des retraits sur les livrets inférieurs à 150 euros sont effectués en numéraire, contre 13 % pour les livrets entre 750 et 1 500 euros, ce qui laisse supposer une utilisation différente.

En revanche, le montant des versements moyens en numéraire sur ces livrets est en repli constant depuis 2012 : 187 euros en 2016, après respectivement 195 euros en 2015 et 240 euros en 2012.

12 « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté », rapport du Crédoc pour le CCSF, février 2010.

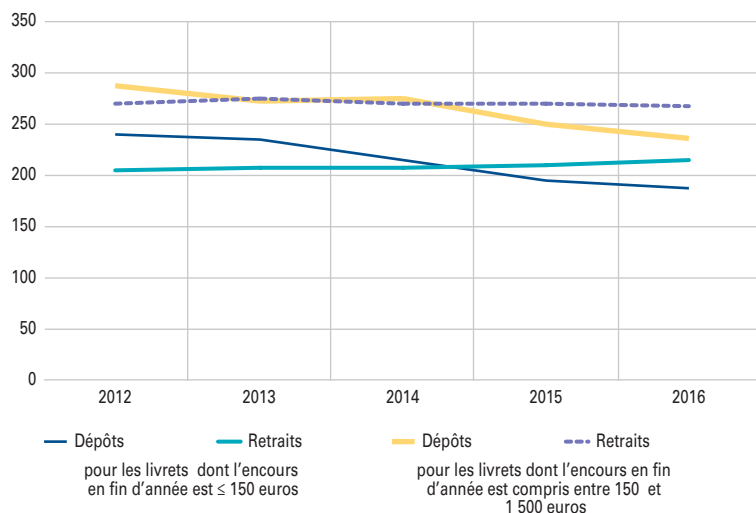
13 Voir notamment *Rapport annuel de l'Observatoire de l'épargne réglementée*, 2016.

14 Selon le rapport 2016 de l'Observatoire de l'épargne réglementée, le nombre de livrets est en baisse en 2016 (– 5,3 millions de comptes), en raison de l'accélération des clôtures nettes, intervenues principalement au titre de la première année d'application de la loi dite Eckert pour les comptes bancaires, qui explique près de 90 % de la diminution de comptes constatée sur l'année.

15 Plus les flux cumulés sont supérieurs aux encours en termes relatifs (taux de rotation), plus l'intensité d'utilisation est grande et peut notamment signifier que le livret est utilisé comme substitut à un compte de transactions.

G4 Livrets A de petit montant : montant moyen des mouvements en numéraire

(en euros)



Source : Banque de France.

L'utilisation des cartes de paiement à autorisation systématique

Les cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) font partie des services de base proposés dans le cadre du droit au compte¹⁶. Avant chaque opération, le système vérifie qu'il existe bien la provision nécessaire sur le compte de dépôt ; les achats et/ou les retraits sont toujours débités immédiatement.

Ce moyen de paiement est un instrument qui peut plus généralement favoriser l'accès ou le retour de certaines clientèles à des services bancaires ; il est par exemple inclus

dans l'offre spécifique à la clientèle fragile ou dans la gamme de paiements alternatifs au chèque (GPA) proposée aux clients interdits de chéquiers.

Les CPAS peuvent également être proposées en cas de difficultés financières temporaires ou choisies par volonté de maîtriser un budget personnel. Leur nombre donne donc une indication de la taille de la population qui a choisi ou qui est contrainte de ne pas recourir aux cartes bancaires traditionnelles.

Elles permettent un premier accès à un moyen de paiement pour des

jeunes et des étudiants, mais ceux-ci ne peuvent à l'évidence être considérés comme par nature en situation de fragilité financière. Ainsi l'Observatoire a-t-il recensé spécifiquement les cartes détenues par les plus de 26 ans.

Au total, 6,3 millions de CPAS détenues par des personnes de plus de 26 ans sont en circulation à fin décembre 2016 ; les émissions s'élèvent à 2,0 millions au cours de l'année 2016¹⁷.

La répartition régionale (cf. graphique 5) continue de faire apparaître des disparités : les régions Hauts-de-France, Île de France, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse, et dans une moindre mesure la Bourgogne-Franche-Comté, connaissent des taux de détention importants. Elles enregistrent également de fortes émissions en 2016, ainsi que l'Occitanie.

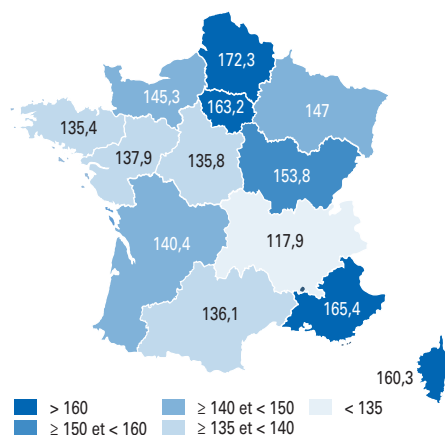
¹⁶ Article D312-5 du *Code monétaire et financier*.

¹⁷ Pour l'ensemble de la population, ces nombres s'élèvent à 8,8 et 3,2 millions.

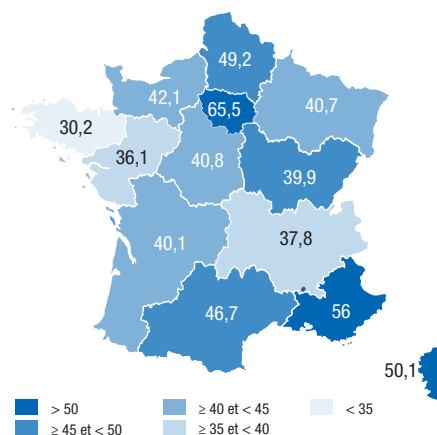
G5 Répartition géographique des cartes de paiement à autorisation systématique détenues par les plus de 26 ans

(en unités pour 1 000 habitants)

a) Taux de détention au 31 décembre 2016



b) Émissions en 2016



Source : Banque de France.

Une caractérisation des personnes en situation de fragilité financière

Les établissements de crédit ont déclaré à l'Observatoire 2,4 millions, à fin 2016, de clients en situation de fragilité financière, soit environ 2,6 % du nombre de clients.

Par groupe bancaire, le pourcentage est généralement proche de ce taux moyen, avec cependant quelques écarts qui font l'objet d'analyses complémentaires en cours.

Il faut ajouter à ce nombre les personnes n'ayant pas accès au système financier, estimées à environ 500 000.

Au total, on arrive à une population en situation de fragilité financière d'environ 3 millions de personnes.

Cette nouvelle estimation permet de supprimer, ce qui n'était pas possible dès 2015, le risque de double compte si on additionne les déclarations de banques et celles des sociétés financières. On peut en effet estimer que, dans la majorité des cas, lorsqu'un client est jugé en situation de fragilité financière par un établissement distributeur de crédit à la consommation, il l'est aussi par sa banque.

De nouveaux éléments transmis par les établissements financiers permettent de décrire de manière un peu plus précise ces 2,4 millions de

clients des établissements de crédit en situation de fragilité financière.

Les deux tiers des personnes recensées sont celles explicitement désignées par les textes¹⁸. Cette donnée varie naturellement selon la politique des établissements, mais on observe qu'en moyenne un tiers de ces clients est donc identifié

¹⁸ Personnes identifiées au titre du I-B du R312-4-3 :

1° Les personnes au nom desquelles un chèque impayé ou une déclaration de retrait de carte bancaire est inscrit pendant trois mois consécutifs au fichier de la Banque de France centralisant les incidents de paiement de chèques ;
2° Les débiteurs dont la demande tendant au traitement de leur situation de surendettement a été déclarée recevable en application de l'article L331-3-1 du Code de la consommation.

selon l'appréciation de l'établissement, ce qui démontre une volonté de prévention de la fragilité de la part du système financier.

Les personnes en situation de fragilité financière détiennent, en moyenne, 3,8 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, mais ne collectent pas de dépôts) auprès de ce public, qui ose peut-être moins demander un prêt personnel à sa banque et y recourt plus souvent sur le lieu de vente. À titre de comparaison, le nombre moyen de crédits à la consommation dans un dossier de surendettement est de 4, dont 3,2 crédits renouvelables.

Par ailleurs, 17 % des personnes en situation de fragilité financière détiennent un crédit immobilier.

L'adaptation des services et des tarifs bancaires aux personnes financièrement fragiles

Les établissements financiers proposent trois types de services

adaptés aux personnes en situation de fragilité financière :

- la gamme de paiements alternatifs (GPA), qui s'adresse aux clients interdits de chéquiers et qui comprend notamment une possibilité de règlement par virement ou par prélèvement, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) ;
- le service bancaire de base (SBB), qui est lié à l'ouverture d'un compte dans le cadre de l'exercice du droit au compte, et qui inclut notamment une CPAS, deux formules de chèques de banque par mois, la réalisation des opérations de caisse, des moyens de consultation à distance du solde bancaire, etc.¹⁹ ; le SBB doit être délivré gratuitement ;
- l'« offre spécifique » (OS) qui doit être proposée à tous les clients en situation de fragilité financière : la loi du 26 juillet 2013 stipule 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 ».

Le SBB et l'OS diffèrent peu – et en pratique parfois pas – dans leur contenu, mais les deux dispositifs s'adressent à des populations différentes : le SBB est offert aux personnes ayant ouvert un compte dans le cadre de l'exercice du droit au compte (175 000 désignations cumulées par la Banque de France), tandis que l'offre spécifique s'adresse à toutes les personnes financièrement fragiles (2,4 millions selon les déclarations des établissements financiers).

La collecte mise en place par l'Observatoire montre qu'en réalité l'offre spécifique est rarement mise en œuvre (environ 250 000 fin 2016), alors que le courrier de proposition est déclaré par les établissements comme envoyé à tous les clients détectés.

Seulement 10 % environ des clients financièrement fragiles bénéficient ainsi de l'offre spécifique.

¹⁹ Décret 2016-1811 du 22 décembre 2016 et article D312-5 du *Code monétaire et financier*.

C'est loin des ambitions qui avaient été nourries à cet égard. Quelles sont les raisons de cette situation ?

Plusieurs hypothèses, non exclusives l'une de l'autre, apparaissent.

Cette faible utilisation peut tout d'abord s'expliquer par la nouveauté du dispositif.

Cela peut aussi provenir de courriers insuffisamment explicites, d'une absence de suivi (certains établissements ont mis au point des relances trimestrielles, mais d'autres déclarent craindre de lasser leur client).

Les établissements l'expliquent par le faible attrait de l'offre, du fait notamment de l'absence d'un chéquier, alors que le chèque est encore largement utilisé, pour les paiements aux services publics locaux, pour le paiement des frais de cantine des enfants par exemple. Deux chèques au moins par mois doivent cependant être fournis, ce qui atténue la portée de cette observation.

Il se peut aussi que certains clients n'apprécient pas la stigmatisation liée à une offre « spécifique ». Certains clients, bien qu'en situation de fragilité financière, gèrent rigoureusement leurs comptes et n'ont

pas d'appétit particulier pour l'offre spécifique. D'autres peuvent estimer n'être en situation financière fragile que de façon transitoire, et donc ne pas être intéressés par un dispositif de cette nature.

Quoiqu'il en soit de la signification statistique – qui n'est pas disponible actuellement – des différentes hypothèses qui peuvent être évoquées, force est de constater que l'offre spécifique n'a pas rencontré, du moins jusqu'à présent, le succès escompté.

La question de **l'adaptation de la tarification des services bancaires aux personnes financièrement fragiles** a été largement mise en avant par les associations.

Les personnes souscrivant à l'offre spécifique, dont le tarif ne peut dépasser 3 euros par mois, bénéficient de plafonds réduits de commissions d'intervention : 4 euros par opération et 20 euros par mois ²⁰.

L'Observatoire de l'inclusion bancaire a chiffré le montant moyen prélevé sur les personnes en situation de fragilité financière à l'occasion d'insuffisance de provision sur le compte. **Le montant moyen des commissions d'intervention est**

égal à 182 euros par an, les frais de rejets s'élèvent en moyenne à 162 euros par an ²¹.

Le montant moyen des commissions d'intervention est inférieur au maximum réglementaire annuel prévu par la réglementation pour les personnes ayant souscrit à l'offre spécifique (cf. encadré 2). Il apparaît cependant substantiel.

L'importance de l'accompagnement

Une composante essentielle de l'adaptation à la clientèle en situation de fragilité financière est l'accompagnement.

Celui-ci est d'abord fait en interne : l'entretien, téléphonique ou en tête-à-tête, est l'occasion d'établir un diagnostic de la situation personnelle et financière du client et de définir un plan d'action : offre spécifique pour la clientèle fragile, adaptation du montant de l'autorisation de découvert et des moyens

²⁰ Contre respectivement 8 euros et 80 euros pour l'ensemble de la clientèle.

²¹ Il s'agit de la moyenne des frais pour les personnes qui en paient, mais tous les clients fragiles ne paient pas de frais.

Encadré 2

Précisions méthodologiques sur les frais bancaires

La commission d'intervention est la somme prélevée par la banque lors du paiement d'une opération, par chèque, carte ou autre, alors que la provision sur le compte est insuffisante (découvert non autorisé et dépassement de découvert autorisé), ce qui génère des frais pour l'établissement teneur de compte.

La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires (article 52) a introduit le plafonnement de ces commissions. Selon l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier*, modifié par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 (article 52) :

« les commissions perçues par un établissement de crédit à raison du traitement des irrégularités de fonctionnement d'un compte bancaire sont plafonnées, par mois et par opération, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Parmi ces personnes, celles qui souscrivent l'offre spécifique ¹ ainsi que celles qui bénéficient des services bancaires de base (...) se voient appliquer des plafonds spécifiques ».

Ces plafonds sont aujourd'hui fixés à 8 euros par opération et 80 euros par mois par compte bancaire (article R312-4-1 du *Code monétaire et financier*), et à 4 euros par opération et 20 euros par mois pour les personnes ayant souscrit les services bancaires de base ou l'offre spécifique (article R312-4-2 du *Code monétaire et financier*).

Les frais de rejet sont l'ensemble des frais perçus à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, ou pour un incident de paiement autre que le rejet d'un chèque.

Ils sont définis par les articles D131-25 et D133-6 du *Code monétaire et financier* :

« Les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, comprennent l'ensemble des sommes facturées par le tiré au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes. En particulier, [...] sont inclus les frais mentionnés au premier alinéa dès lors qu'un incident de paiement est constitué. La facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction ou d'une commission d'incident ou de rejet de chèque est également comprise dans ces mêmes frais » et « Pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque [...] Les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur à l'occasion d'un incident de paiement comprennent l'ensemble des sommes facturées par le prestataire de services de paiement du payeur au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes ».

¹ Il s'agit de l'OS précédemment décrite.

Ils sont également plafonnés selon les mêmes articles, mais dans ce cas pour l'ensemble des titulaires de compte, sans régime particulier pour les personnes en situation de fragilité financière :

- pour le rejet d'un chèque : maximum de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros, et de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros ;
- pour les incidents de paiement autres que le rejet d'un chèque, les frais perçus par le prestataire de services de paiement du payeur au titre d'un incident ne peuvent excéder le montant de l'ordre de paiement rejeté, dans la limite d'un plafond de 20 euros.

Pour une même opération, il ne peut être appliqué une commission d'intervention et des frais de rejet. En revanche, un même client peut se voir facturer les deux au cours d'un mois.

de paiement associés au compte, report de mensualités, montage d'un prêt personnel avec un barème spécifique, microcrédit, dossier de surendettement, etc. Il peut être aussi proposé des solutions d'accompagnement telles que la mise en relation avec la cellule dédiée de l'établissement, lorsqu'elle existe, ou avec une association partenaire.

De nombreux établissements ont en effet créé des cellules dédiées qui permettent de consacrer plus de temps aux clients qui en ont réellement besoin (exemple en encadré 3). Les formes en sont très variées : elles peuvent être réservées ou non aux clients, font souvent appel à des bénévoles (retraités de l'établissement ou association partenaire), avec une prise en charge transitoire ou à plus long terme, peuvent

encore compléter l'accompagnement budgétaire par des solutions de microcrédit, etc.

Afin de pouvoir mieux accompagner ces clients, les établissements ont conçu de nombreuses formations pour leurs équipes et la plupart intègrent systématiquement l'accompagnement de la clientèle fragile ainsi que la description de l'offre spécifique dans leur parcours d'accueil de nouveaux entrants.

Ces actions impliquent un effort particulier pour la formation des personnels à l'accompagnement des personnes fragiles. La sensibilisation est effectuée dans le cadre de formations générales ; ainsi, l'accueil des nouveaux collaborateurs comprend fréquemment un module relatif au cadre du crédit à la consommation et à la prévention du

surendettement, ainsi qu'une sensibilisation à la protection de la clientèle, incluant les clients en situation de fragilité financière.

De nombreux établissements ont organisé des formations plus spécifiques (en présentiel ou en *e-learning*) à l'usage des agents concernés, rappelant les principes de la charte d'inclusion bancaire, les outils mis à leur disposition, les critères de détection et le mode de suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base ou de l'offre à la clientèle fragile. Les structures dédiées, lorsqu'elles existent, ont naturellement été formées en priorité.

Parallèlement, de nombreux établissements ont établi des partenariats avec des associations ou des centres communaux d'action sociale (CCAS) pour

Encadré 3

Exemple de dispositif d'accompagnement dans une banque

La démarche : un réseau d'associations régionales dans lesquelles la banque détache des conseillers formés pour accueillir et accompagner des personnes confrontées à des difficultés financières, qu'elles soient ou non clientes de la banque.

L'orientation est faite par les agences de la banque, mais aussi par un vaste réseau de plus de 600 associations et collectivités locales, parmi lesquels des centres communaux d'action sociale (CCAS), des unions départementales des associations familiales (Udaf), des missions locales ou encore les Restos du cœur, le Secours catholique, la Croix-Rouge, etc.

Le conseiller accueille, diagnostique, puis peut proposer trois types d'accompagnement.

- Un accompagnement bancaire :
 - ouverture ou gestion des comptes ;
 - proposition d'un équipement bancaire adapté à la situation des personnes ;
 - octroi de financements adaptés, sous la forme de microcrédits personnels ou professionnels ;
 - le conseiller bancaire d'agence continue à gérer les opérations courantes.
- Un accompagnement pédagogique :
 - si les conseillers détectent des difficultés d'ordre budgétaire, recours aux ateliers animés par Finances & Pédagogie.
- Un accompagnement social :
 - pour les problèmes de recherche d'emploi, de logement (...), orientation vers des associations ou collectivités locales ;
 - lorsque les bénéficiaires souhaitent créer leur entreprise, appui de France Active, d'Initiative France ou des Boutiques de gestion (BGE).

intervenir auprès des populations fragiles. L'objectif peut être de promouvoir la distribution de microcrédits accompagnés pour les clients qui ne sont pas éligibles aux offres de crédit à la consommation,

ou d'assurer l'accompagnement lorsque le microcrédit est octroyé par l'établissement.

De manière générale, les associations interviennent dans le cadre

de l'accompagnement économique, social et financier des personnes fragiles. Sans pouvoir être exhaustif, les partenariats les plus fréquemment cités sont, par ordre alphabétique, ceux avec

l'Association pour le développement de l'initiative économique (Adie), les CCAS, les chambres régionales du surendettement social (Crésus), la Croix-Rouge, Emmaüs, Familles Rurales, le Secours catholique, les Restos du cœur, les unions départementales des associations familiales (Udaf). Des structures plus spécialisées sont également citées (les missions locales ou des associations d'insertion pour l'emploi, les banques alimentaires, Engie et EDF pour la précarité énergétique, des entreprises solidaires de portage immobilier), ainsi que divers accords liés aux problématiques de logement, de santé, de formation, de mobilité.

L'accompagnement des populations fragiles incorpore une importante dimension de sensibilisation et d'éducation financière de cette clientèle (cf. *infra*).

Enfin, l'ensemble des intervenants – établissements de crédit, associations, intervenants sociaux, structures locales, etc. – insistent sur la nécessité d'être présent sur la durée : détection et prévention, suivi et accompagnement, veille à la stabilisation ²². Chacun insiste aussi sur la

nécessité de suivis différenciés selon les cas (fragilité structurelle ou suite à un accident de la vie).

1.3 L'accès au financement

La question de l'accès au crédit des personnes en situation de fragilité financière se pose, même s'il ne saurait exister, pour des raisons juridiques, prudentielles et macroéconomiques, un « droit au crédit ». Il est du reste essentiel de s'assurer que le recours au crédit ne risque pas de déséquilibrer le budget et de conduire au surendettement.

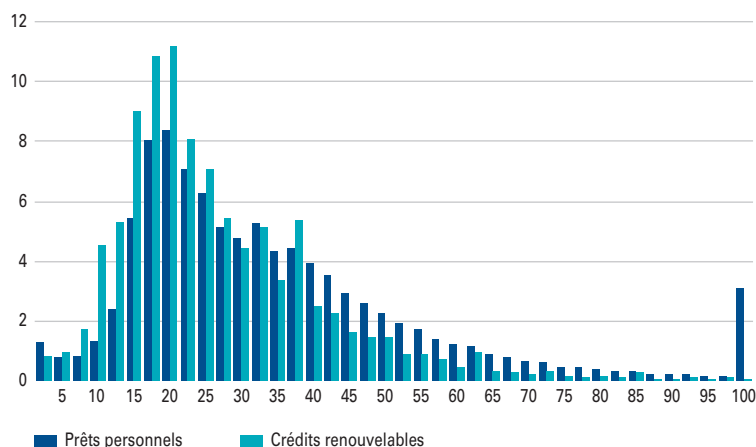
Le recours au crédit des personnes en situation de fragilité financière : principales caractéristiques

L'analyse de la distribution du crédit à la consommation effectuée dans le rapport 2015 de l'OIB montre que l'accès à ce type de crédit est variable selon les tranches de revenus et que les ménages les plus pauvres recourent plus au crédit renouvelable qu'à des prêts

²² Ces différents aspects ont notamment été évoqués lors de la 2^e Rencontre RESOLIS sur la précarité financière (association Recherche et évaluation de solutions innovantes et sociales).

G6 Distribution des prêts à la consommation en fonction du revenu en 2014

(part en % ; revenu en milliers d'euros)



Source : Banque de France.

personnels ou assimilés ; ils sont ainsi plus en risque que les autres, d'autant que les taux d'intérêt des crédits renouvelables demeurent élevés ²³, surtout pour les petits montants.

Grâce à l'exploitation, intervenue depuis, de la dernière enquête sur les revenus, le patrimoine et la consommation, l'analyse, qui porte sur les crédits octroyés, peut être complétée par une étude sur la demande de crédit. Il apparaît que **si la part de ménages rationnés lors d'une demande de crédit est faible en France par rapport aux autres**

pays européens, et en baisse sur les dernières années, la part de ménages qui s'autocensurent en raison de rationnements perçus est plus significative.

Cette autocensure ne touche pas toutes les populations de façon égale. Sans surprise, elle est plus ressentie par les ménages à faible revenu (cf. graphique 8). En revanche, à l'inverse de ce que l'on observe au niveau de l'ensemble des pays de la zone euro, le niveau de formation et la situation sur le marché de l'emploi semblent n'avoir que peu

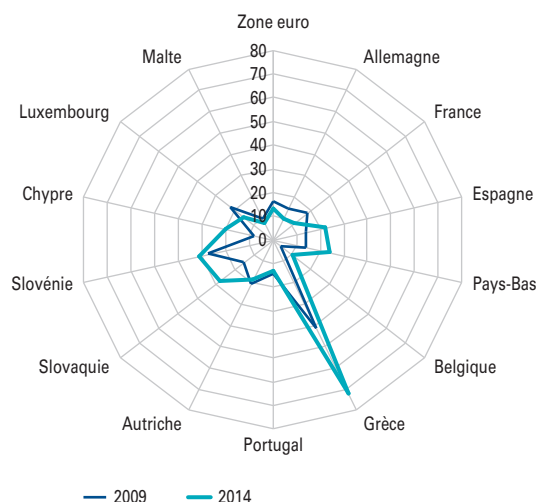
d'influence. En ce qui concerne l'âge, on remarque que l'ensemble des moins de 55 ans expriment maintenant une autocensure non négligeable, alors que les plus de 65 ans n'en font pratiquement pas état ; cette dernière population n'est toutefois que peu concernée par les crédits immobiliers et a sans doute moins tendance à recourir spontanément au crédit à la consommation.

²³ Cf. « Les crédits à la consommation – France », *Stat Info*, Banque de France, mars 2017.

G7 Les ménages face à la demande de crédit

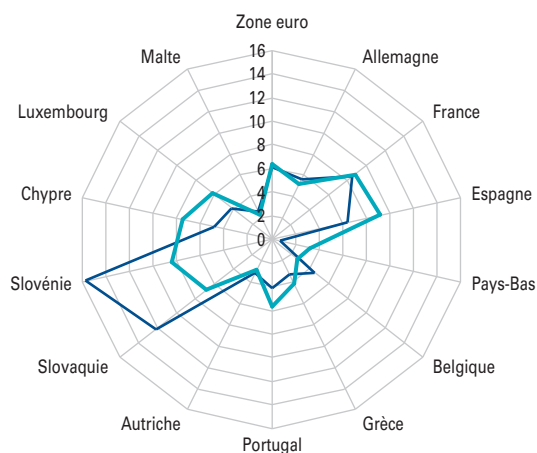
(en %)

a) Part de ménages rationnés



Sources : Banque de France et BCE (HFCS 2009 et 2014).

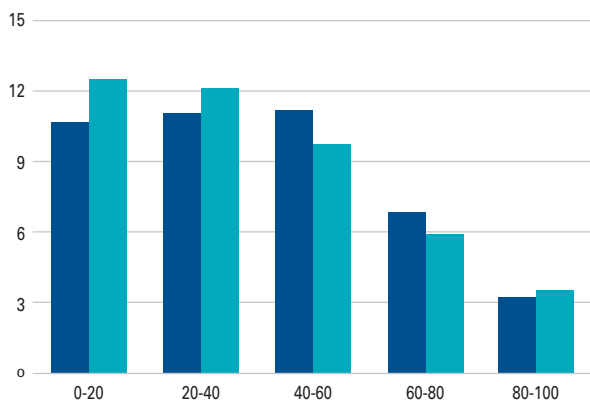
b) Part de ménages s'autocensurant



G8 Part de ménages rationnés en France lors d'une demande de crédit

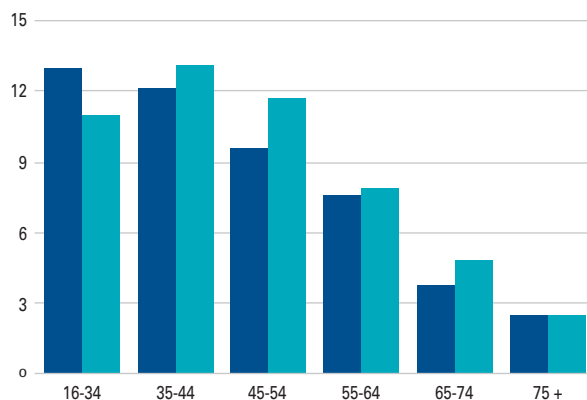
(en %)

a) par niveau de revenus



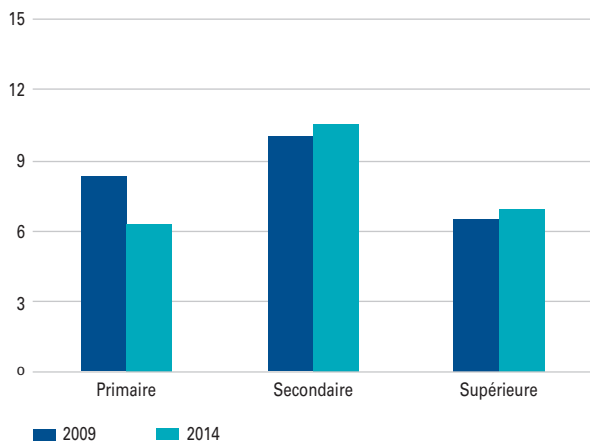
Lecture : En 2009, 10,71 % des ménages dont les revenus sont dans la tranche des 20 % les plus faibles sont rationnés lors d'une demande de crédit.

b) par âge



Lecture : En 2009, 12,94 % des ménages dans la tranche d'âge 16-34 ans sont rationnés lors d'une demande de crédit.

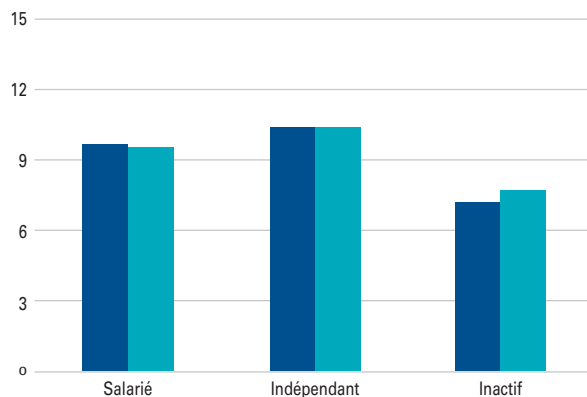
c) par niveau de formation



Lecture : En 2009, 8,27 % des ménages ayant un niveau de formation primaire sont rationnés lors d'une demande de crédit.

Source : Banque de France (HFCS 2009 et 2014).

d) par situation sur le marché de l'emploi



Lecture : En 2009, 9,64 % des ménages salariés sont rationnés lors d'une demande de crédit.

Le financement accompagné

Si le crédit classique peut présenter certains risques pouvant conduire au surendettement, le microcrédit accompagné permet un accès aux populations en situation de fragilité financière 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.

Il s'inscrit dans les moyens qui favorisent l'inclusion financière des populations 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 – accident de la vie, formation insuffisante, absence de moyens de transport, licenciement collectif ou individuel, etc. – d'entreprendre une insertion ou réinsertion sociale et professionnelle.

En France, on distingue traditionnellement le microcrédit personnel, qui a vocation à financer des projets d'insertion professionnelle ou 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 et structures publiques 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.

Le secteur bénéficie de garanties publiques mises en œuvre notamment par le Fonds de cohésion sociale (FCS), créé par la loi du 18 janvier 2005.

Le microcrédit personnel accompagné

Le microcrédit personnel est destiné aux personnes ayant des difficultés d'accès aux crédits bancaires classiques du fait par exemple de leurs revenus trop faibles ou de la

fragilité de leur situation professionnelle ou personnelle. Le prêt a pour objet de financer un projet personnel qui permet d'améliorer l'insertion sociale et la situation professionnelle de l'emprunteur (par exemple financement d'une formation) et n'est pas soumis à condition de ressources, mais de capacité de remboursement. 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.

Fin 2015, les taux se répartissaient entre 2,8 % et 5,5 %, à comparer avec des taux effectifs moyens d'environ 15 % sur la même période, pour les prêts de moins de 3 000 euros accordés par les établissements de crédit.

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 Fonds de cohésion sociale (FCS) apporte ainsi sa garantie à hauteur de 50 % des encours de microcrédit accordés, dont les montants unitaires doivent respecter un maximum de 5 000 euros. En pratique, les crédits sont essentiellement consacrés à l'emploi et à la mobilité. Diverses expériences de financement d'autres objets (amélioration de l'habitat, rachat de créances ²⁴, etc.) ont eu lieu ou sont en cours.

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 Caisse des dépôts et consignations ²⁵)

et militent pour un développement du modèle, même s'il ne s'agit pas d'une solution miracle pour tous les problèmes de l'inclusion bancaire. Pour autant, les besoins potentiels excèdent vraisemblablement les encours actuels du microcrédit personnel et conduisent à s'interroger sur la capacité du modèle à y répondre ²⁶.

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 bancariser le bénéficiaire.

Le microcrédit professionnel a pris naissance et s'est développé au cours des années 1980, avec la prise de conscience que la création d'entreprise était un outil efficace de lutte contre le chômage et de soutien de l'activité économique. 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, est un élément essentiel du microcrédit professionnel.

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'existence, n'ayant pas pu obtenir de financement bancaire. Les entreprises doivent avoir moins de dix salariés et un chiffre d'affaires ou total de bilan inférieur à deux millions d'euros.

²⁴ Étude de résultats du microcrédit de stabilité en Maine-et-Loire, présentée au Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef), Caisse des dépôts et consignations, en mai 2015.

²⁵ Gloukoviezoff (G.) et Rebière (N.) (2013), « Étude d'impact du microcrédit personnel garanti », rapport de recherche, Caisse des dépôts et consignations, juin.

²⁶ Voir, par exemple, Tocqué (F.) (2014), « Microcrédit personnel : quels impacts sur les ménages ? », Caisse nationale d'allocations familiales, *Informations sociales*, n° 182, mars-avril.

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

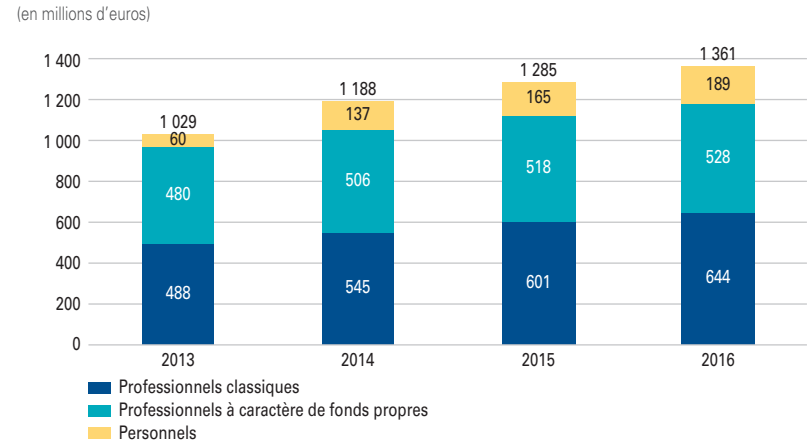
- le financement des « microcrédits extra-bancaires » à des personnes en situation précaire ne pouvant obtenir de crédit bancaire pour financer leur projet (pratiqué notamment par l'Adie) ;
- le prêt d'honneur renforçant les fonds propres des créateurs d'entreprise et offrant un levier pour l'obtention 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 (via France Active par exemple).

Les microcrédits professionnels sont majoritairement utilisés pour le financement de la création d'entreprise.

Une croissance qui se poursuit

Les microcrédits accompagnés poursuivent sur une dynamique de croissance²⁷. L'encours des microcrédits accompagnés, qui avait dépassé le milliard d'euros fin décembre 2013,

G9 Encours des microcrédits accompagnés



T2 Volume et montant des microcrédits accompagnés

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

	Encours		Taux de variation	Nombre		Taux de variation
	Déc. 2015	Déc. 2016		Déc. 2015	Déc. 2016	
Microcrédits professionnels	1 120	1 172	4,7	187 207	192 856	3,0
– Classiques	601	644	7,1	63 365	67 962	7,3
– À caractère de fonds propres	518	528	1,9	123 842	124 894	0,8
Microcrédits personnels	165	189	14,1	75 085	83 630	11,4
Total	1 285	1 361	5,9	262 292	276 486	5,4

Source : Banque de France.

enregistre une progression de 6 % en 2016.

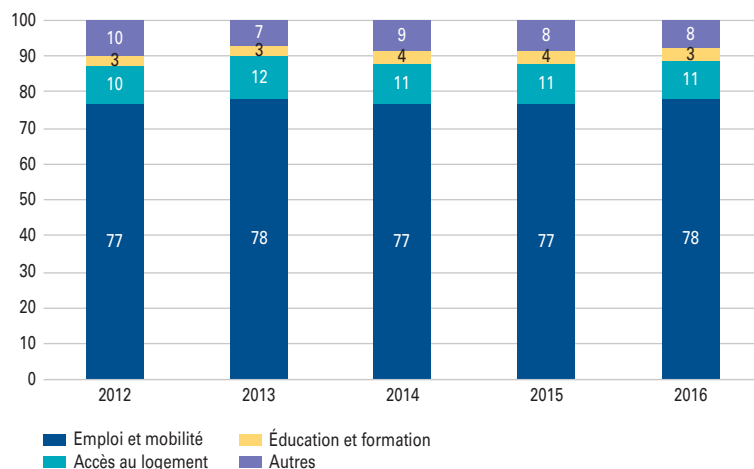
La part des microcrédits professionnels est toujours prédominante, avec 86 % des encours et 70 % du nombre de microcrédits. La dynamique des microcrédits personnels est forte, avec une croissance de 14 %.

Portés par une croissance dynamique, les flux de microcrédits personnels atteignent près de 40 millions d'euros, soit une croissance de 13 % par rapport aux 35 millions de 2015.

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.

G10 Microcrédits personnels accompagnés selon l'objet financé

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



Source : Banque de France.

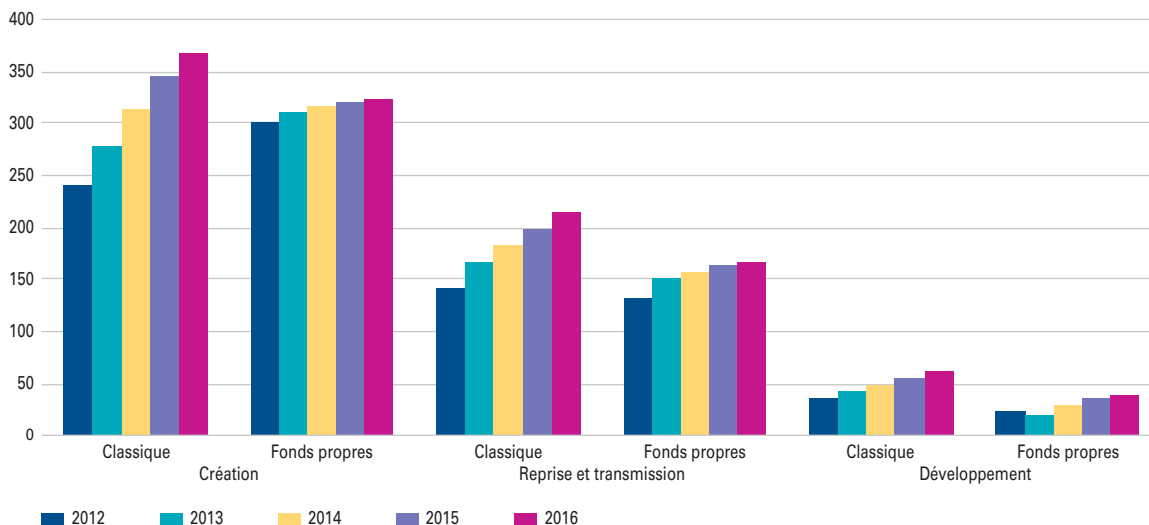
Plus de 15 500 crédits ont été distribués. Le montant moyen des nouveaux crédits est en hausse, à 2 550 euros (2 365 en 2015) ; environ un tiers d'entre eux se situent dans la tranche de 1 000 à 3 000 euros, et 90 % ont une durée initiale inférieure à 36 mois.

Les principaux bénéficiaires des microcrédits personnels restent les salariés (52,9 % des encours) et les personnes bénéficiaires de minima sociaux ou sans emploi (46,2 %).

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

G11 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.

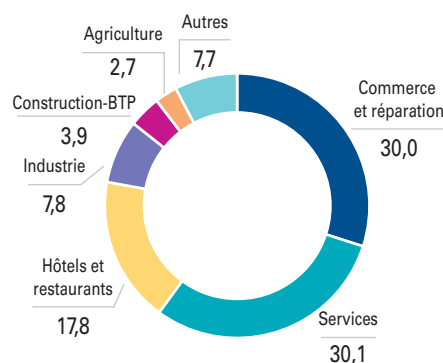
En 2016, les microcrédits professionnels continuent à croître, avec des flux de 476 millions d'euros, soit

une progression de 7 % par rapport à 2015, et près de 193 000 nouveaux crédits distribués.

Les microcrédits professionnels sont essentiellement utilisés comme une aide à la création d'entreprise (cf. graphique 11). Fin 2016, 690 millions d'euros de financement, soit près de 60 % des encours, ont été utilisés dans ce cadre ; le financement de la reprise ou la transmission représentent le deuxième objet des microcrédits professionnels avec près d'un tiers des encours.

G12 Microcrédits professionnels selon le secteur d'activité en 2016

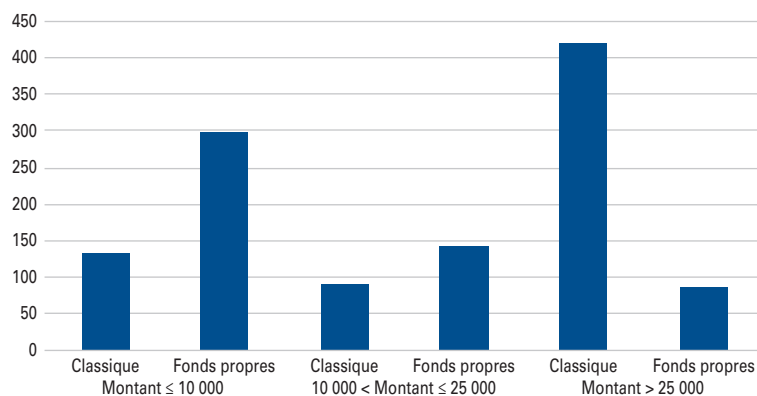
(en % de l'encours total en fin d'année)



Source : Banque de France.

G13 Microcrédits professionnels par tranche de montants de prêts individuels en 2016

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



Source : Banque de France.

Les microcrédits à caractère de fonds propres ont vocation à servir 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 ont un montant initial de moins de 10 000 euros. En revanche, les microcrédits classiques finançant l'intégralité d'un projet, ils dépassent donc fréquemment 25 000 euros. En 2016, ils ont été sensiblement plus dynamiques que les premiers.

La lutte contre le surendettement

La lutte contre l'excès d'emprunt constitue une préoccupation majeure de la Banque de France qui assure le secrétariat des commissions de surendettement des particuliers ²⁸ 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.

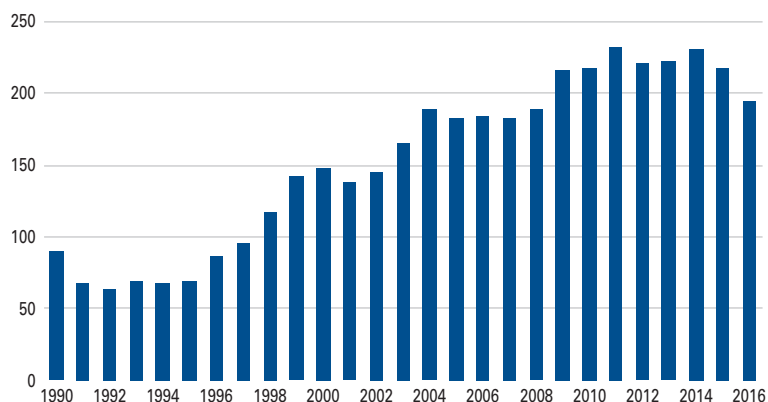
On note un certain nombre d'évolutions sur les dernières années.

Une tendance à la baisse du nombre des dossiers déposés qui se confirme depuis 2014 et qui s'amplifie en 2016 (– 11 %)

La baisse du nombre de sollicitations des commissions de surendettement qui s'est esquissée en 2014 (– 2 %) s'est ensuite amplifiée en 2015 et en 2016 (– 6 % et – 11 %). Cette tendance tranche avec une période de hausse quasi continue de 1989 à 2013. Elle illustre largement les impacts positifs de la loi du 1^{er} juillet 2010 qui permet aujourd'hui une distribution et une utilisation mieux maîtrisées des crédits à la consommation. La part de ces crédits

G14 Évolution des dépôts de dossiers de surendettement depuis 1990

(en milliers)



Source : Banque de France.

à la consommation dans l'endettement total des ménages surendettés fléchit de 20 % entre 2011 et 2016.

En 2016, les dettes présentes dans les situations de surendettement ont été rééchelonnées pour 72 % d'entre elles et effacées à hauteur de 28 %.

Depuis le 1^{er} juillet 2016 ²⁹, la durée maximale des mesures de désendettement des ménages a été réduite de huit à sept ans ; en revanche la durée des plans comportant un crédit immobilier a été déplafonnée, ce qui permet aux personnes de conserver leur résidence principale. La Banque de France a largement communiqué sur ces mesures ³⁰.

Cette diminution s'accompagne d'évolutions significatives de l'endettement des ménages surendettés, au cours des cinq dernières années

L'enquête 2016 relative à la typologie des ménages surendettés ³¹ intègre une comparaison sur cinq ans.

²⁸ Depuis l'entrée en vigueur de la loi Neiertz, adoptée le 31 décembre 1989.

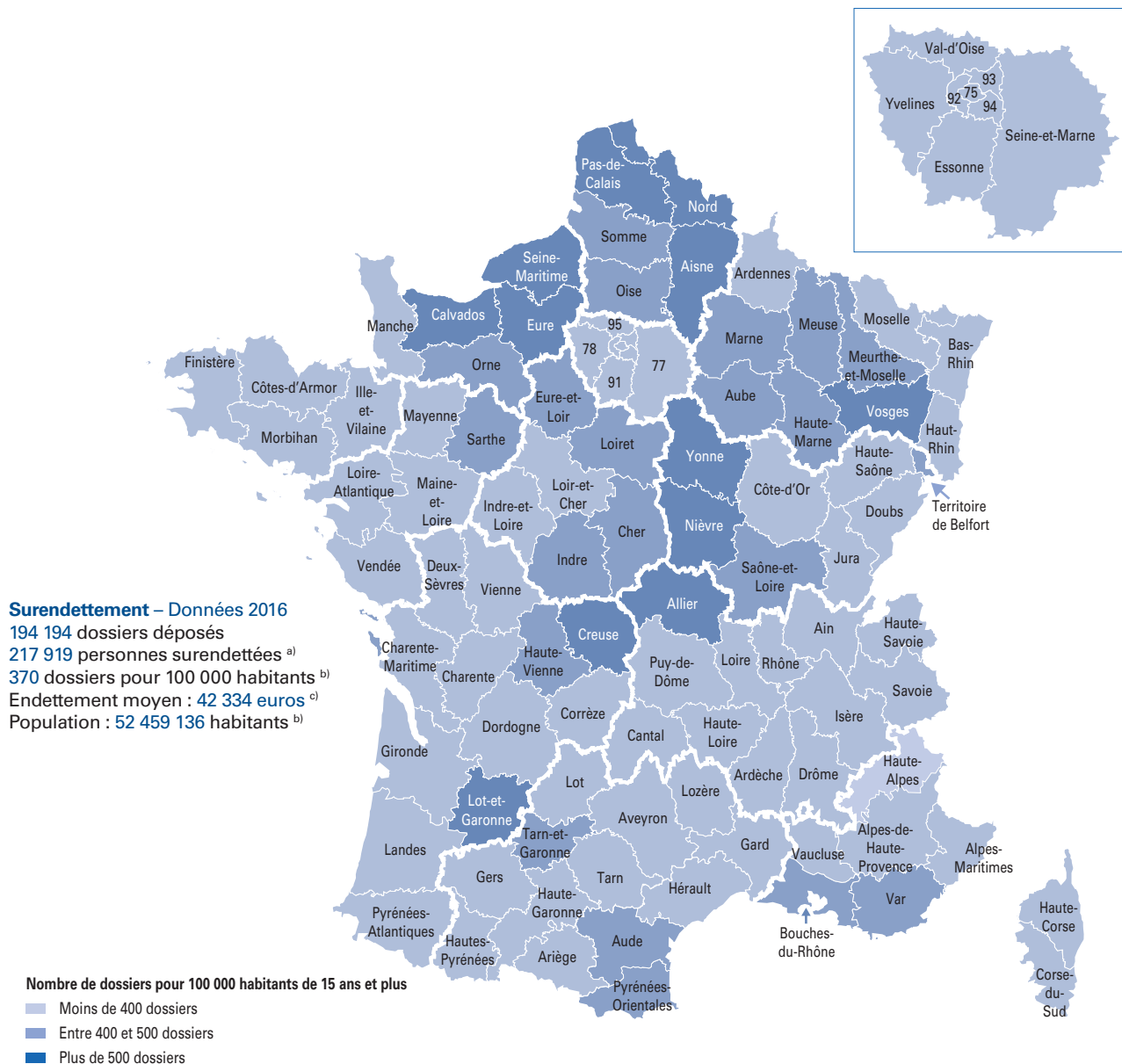
²⁹ En application de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

³⁰ 850 sessions de sensibilisation ont permis de présenter ces évolutions réglementaires à plus de 12 500 intervenants sociaux et aux Points conseil budget (PCB), dans les quatre régions expérimentales.

³¹ *Le surendettement des ménages – Enquête typologique 2016*, Banque de France, janvier 2017.

G15 Situations de surendettement par département

(en unités)



a) Données 2016, nombre de personnes surendettées (débiteurs et codébiteurs).

b) Population de 15 ans et plus (estimations de population, résultats provisoires arrêtés fin 2015).

c) L'endettement moyen des surendettés inclut les charges courantes.

Source : Banque de France.

Une grande tendance se dégage : la diminution de la part des crédits à la consommation.

Le profil des personnes touchées reste en revanche très stable : le surendettement affecte majoritairement des personnes seules, sans aucune capacité de remboursement dans plus d'un cas sur deux.

Diminution de la part des crédits

à la consommation de 20 % sur cinq ans

La part des crédits à la consommation dans l'endettement global des ménages surendettés est en diminution, passant de 58,2 % en 2011 à 39,3 % en 2016. Par ailleurs, 19,3 % des dossiers recevables en 2016 ne présentent aucun crédit à la consommation, contre 10,5 % en 2011.

En 2016, l'endettement moyen au titre des crédits à la consommation s'élève à 20 619 euros – une baisse proche de 4 600 euros en cinq ans – et 50 % des dossiers présentent un endettement inférieur à 12 585 euros.

La part des crédits renouvelables s'établit à 21,3 % en 2016 (34,6 % en

2011) et celle des prêts personnels à 17 % (22,7 % en 2011).

Davantage d'arriérés de charges courantes et d'autres dettes

Représentant 23,6 % de l'endettement global en 2016, contre 17 % en 2011, les arriérés de charges courantes (logement, énergie, transports, etc.) et les autres dettes (dettes familiales, cautions, etc.)³² augmentent de près de 45 % en cinq ans. Les arriérés de charges courantes affectent 82,1 % des nouvelles situations de surendettement (75,6 % en 2011).

Augmentation de l'endettement au titre des dettes immobilières

La part de l'endettement immobilier dans l'endettement global des ménages surendettés représente 35,3 % en 2016 (22,6 % en 2011).

Le pourcentage de dossiers dans lesquels figure ce type de dettes s'élève à 13,8 % (8,7 % en 2011). L'endettement moyen par dossier concerné se chiffre à 107 987 euros, en augmentation de 12 735 euros en cinq ans.

Cette évolution est à mettre en relation avec les réformes législatives de 2010 et de 2013 qui permettent aux propriétaires et aux accédants à la propriété de bénéficier de la procédure de traitement du surendettement.

Suivant la tendance globale à la baisse des saisines des commissions de surendettement, le nombre de situations comportant des dettes immobilières diminue de 6 % sur un an.

Hors dettes liées à des crédits immobiliers, l'endettement moyen par dossier s'établit à 27 481 euros en 2016, en diminution de 1 024 euros depuis 2011.

De nouvelles évolutions législatives votées en 2016 permettront de simplifier et de renforcer de nouveau l'efficacité de la procédure au bénéfice de tous dès le 1^{er} janvier 2018 (voir chapitre 3, titre 3.3).

³² Ne sont pas comprises les autres dettes bancaires (découverts et dépassements) qui représentent 1,7 % de l'endettement global.

2

Les expériences européennes d'inclusion bancaire

2.1 L'inclusion bancaire en Europe

Le cadre européen

L'attention sur l'accès de chacun à un minimum de services bancaires a émergé il y a une dizaine d'années, considérant que la concurrence ne suffisait pas à garantir cet accès. La situation était alors contrastée entre les pays, certains pays tels que la France, la Belgique, la Finlande, l'Allemagne et les Pays-Bas ayant une politique volontariste, alors que d'autres pays ne prenaient pas encore de dispositions spécifiques, s'en remettant au marché.

La Commission européenne publie en 2008 un document dénommé « *Financial services provision and prevention of financial exclusion* »³³. Il y est estimé que 10 % de la population ne bénéficie pas d'un compte bancaire, et que ce taux atteint presque 50 % dans les dix nouveaux pays de l'Union.

Outre la problématique d'accès au compte, cette étude introduit la notion de crédit approprié ou non.

En 2010, dans le cadre de la stratégie Europe 2020 pour une croissance intelligente, durable et inclusive, la Commission européenne publie la « Plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale : un cadre européen pour la cohésion sociale et territoriale ». Elle y énonce les différentes politiques et mesures spécifiques pouvant contribuer à l'objectif visant à faire sortir au moins vingt millions de personnes de la pauvreté et de l'exclusion sociale d'ici à 2020. Parmi ces mesures figurait notamment l'accès à des services bancaires de base³⁴.

Dans le cadre de ces travaux, la Commission publie une recommandation³⁵ sur l'accès à un compte de paiement de base en 2011. Il est noté qu'il « est essentiel de garantir aux consommateurs un accès aux services de paiement dans l'Union européenne pour qu'ils

puissent pleinement tirer parti du marché unique et pour assurer le bon fonctionnement de celui-ci ». Les consommateurs qui ne peuvent disposer d'un compte de paiement sont souvent les catégories les plus vulnérables de la population ; il leur est alors « plus difficile d'accéder à des biens et services essentiels, ce qui affaiblit l'inclusion financière et sociale ». La recommandation juge donc « nécessaire d'établir des principes en matière d'ouverture de comptes bancaires de base afin de permettre aux consommateurs même en cas de situation financière

33 « *Financial services provision and prevention of financial exclusion* », Commission européenne, mars 2008.

34 Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions intitulée « Plateforme européenne contre la pauvreté et l'exclusion sociale : un cadre européen pour la cohésion sociale et territoriale » – COM(2010) 758 final du 16 décembre 2010.

35 Recommandation 2011/442/UE de la Commission du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base et analyse d'impact qui l'accompagne – SEC(2011)0906.

défavorable, telle que chômage ou faillite personnelle, de bénéficiaire, au minimum, d'un ensemble commun de services de paiement essentiels ».

« Considérant que tous les États membres n'ont pas pris les mesures adéquates requises par la recommandation de la Commission 2011/442/UE du 18 juillet 2011 sur l'accès à un compte de paiement de base », le Parlement européen publie une résolution en 2012³⁶. Il rappelle que le bon fonctionnement du marché intérieur et l'instauration d'une économie sociale de marché moderne sont notamment tributaires de « la fourniture universelle de services de paiement de base abordables et facilement accessibles, et de la responsabilité sociale du secteur bancaire » et note « qu'avoir l'accès aux services de paiement de base devient de plus en plus une condition préalable de l'inclusion sociale, notamment, sur le plan de l'accès à l'emploi, aux soins de santé et au logement ». Estimant qu'alors 7 % de la population adulte de l'Union, soit environ 30 millions de personnes, ne possèdent pas de compte bancaire, il demande à la Commission une proposition de directive garantissant l'accès aux services de paiement de base. Il précise que « les critères tels que le niveau ou la régularité des revenus, la situation professionnelle, les antécédents en

matière de crédit, le niveau d'endettement, la situation individuelle concernant la faillite ou le chiffre d'affaires prévu du titulaire du compte ne devraient pas être pris en compte dans la décision relative à l'ouverture d'un compte de paiement de base ».

Enfin, il est publié en 2014 une directive du Parlement européen et du Conseil³⁷ portant notamment sur l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base. Celle-ci a été transposée fin 2016 dans la législation française³⁸ car le droit au compte tel qu'il était prévu en France nécessitait des ajustements : ouverture aux ressortissants européens ; obligation pour tout établissement de crédit de disposer, au sein de sa gamme de services, de prestations de base dont la liste sera fixée par décret³⁹ ; obligation de justifier, gratuitement et par écrit, le refus de l'ouverture d'un compte, et d'orienter les demandeurs vers la Banque de France, qui procédera à la désignation d'un établissement de crédit.

Une situation contrastée des ménages européens

Cette convergence vers un droit au compte européen n'a pas encore produit tous ses effets et il subsiste des divergences importantes selon les pays. Si la moyenne de détention d'un

compte de dépôts dans les pays de la zone euro est de 97,1 %, on observe plusieurs cas (cf. graphique 1) :

- des pays presque entièrement bancarisés, tels que l'Allemagne, la France, l'Espagne, l'Autriche et la Finlande ;
- des pays fortement bancarisés (taux supérieur à 95 %), tels que le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Belgique et le Portugal ;
- des pays très bancarisés (entre 85 % et 95 %) : l'Italie, la Slovaquie, la Slovénie ;
- enfin la Grèce et Chypre, en net retrait, avec des taux respectifs aux alentours de 70 %, en repli sensible pour le second.

³⁶ Résolution du Parlement européen du 4 juillet 2012 contenant des recommandations à la Commission sur l'accès aux services bancaires de base – 2012/2055(INI).

³⁷ Directive 2014/92/UE DU Parlement européen et du Conseil 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.

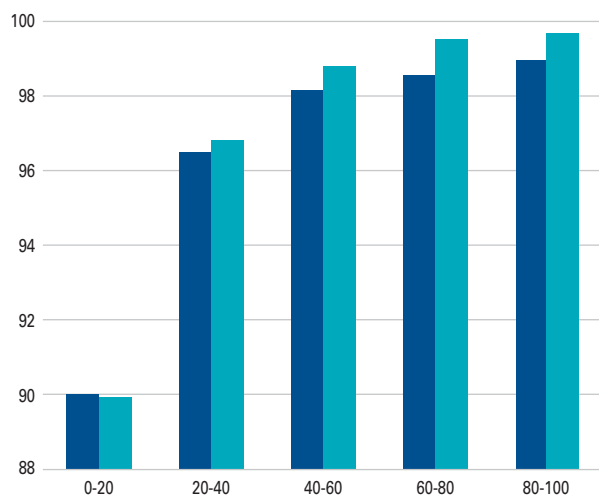
³⁸ Ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

³⁹ Décret n° 2016-1811 du 22 décembre 2016 relatif à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

G16 Détention de comptes de dépôts en zone euro

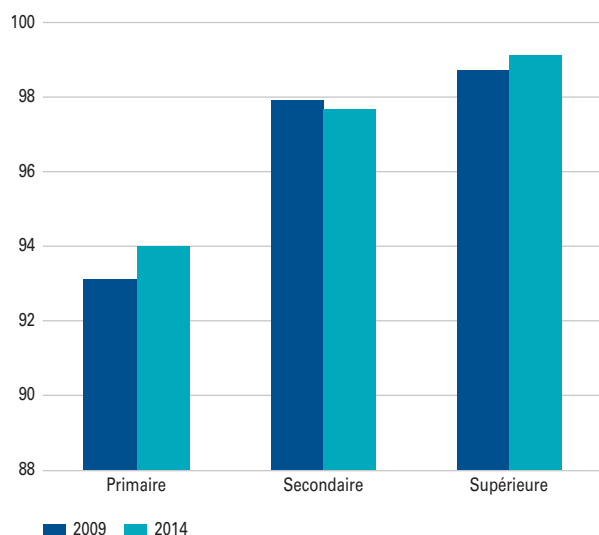
(en %)

a) par niveau de revenus



Lecture : En 2009, 90 % des ménages dont les revenus sont dans la tranche des 20 % les plus faibles détiennent un compte de dépôts.

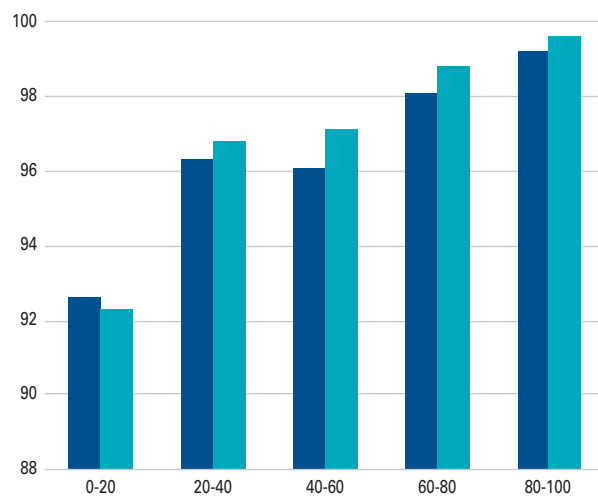
c) par niveau de formation



Lecture : En 2009, 93,1 % des ménages ayant un niveau de formation primaire détiennent un compte de dépôts.

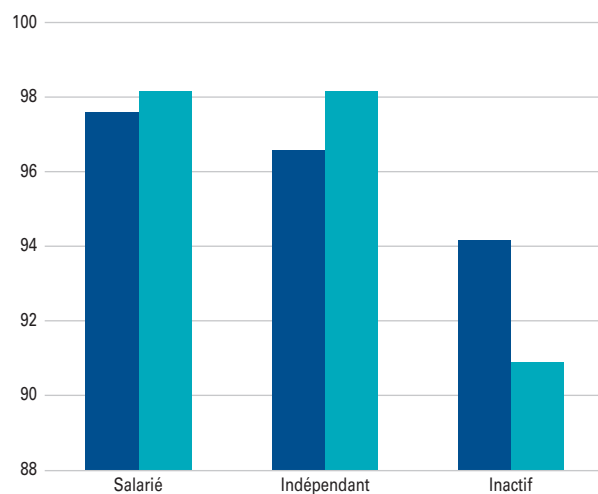
Sources : Banque de France et BCE (HFCS 2009 et 2014).

b) par niveau de patrimoine net



Lecture : En 2009, 92,6 % des ménages dont le niveau de patrimoine net est dans la tranche des 20 % les plus faibles détiennent un compte de dépôts.

d) par situation sur le marché de l'emploi

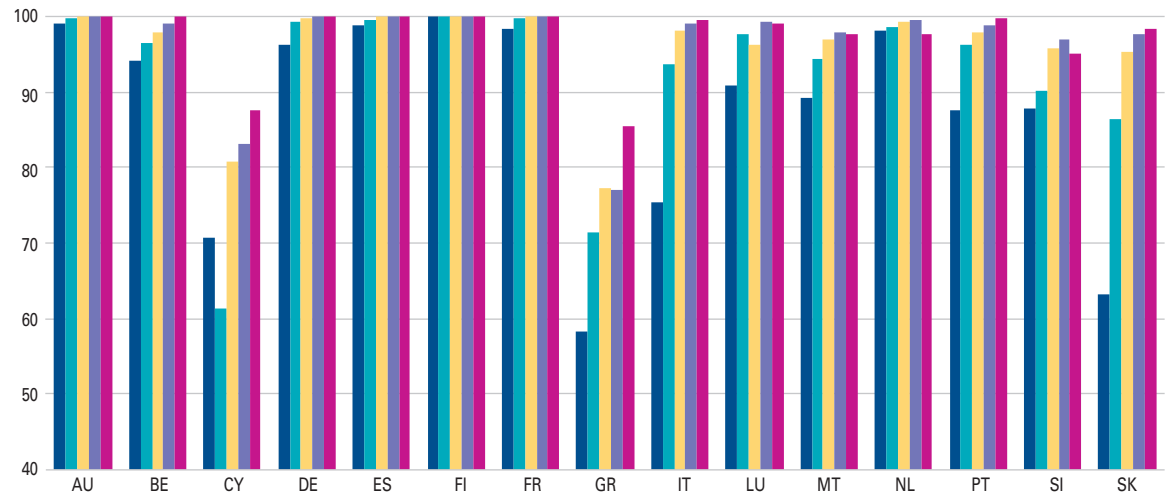


Lecture : En 2009, 97,6 % des ménages salariés détiennent un compte de dépôts.

G17 Détention de comptes de dépôts par pays

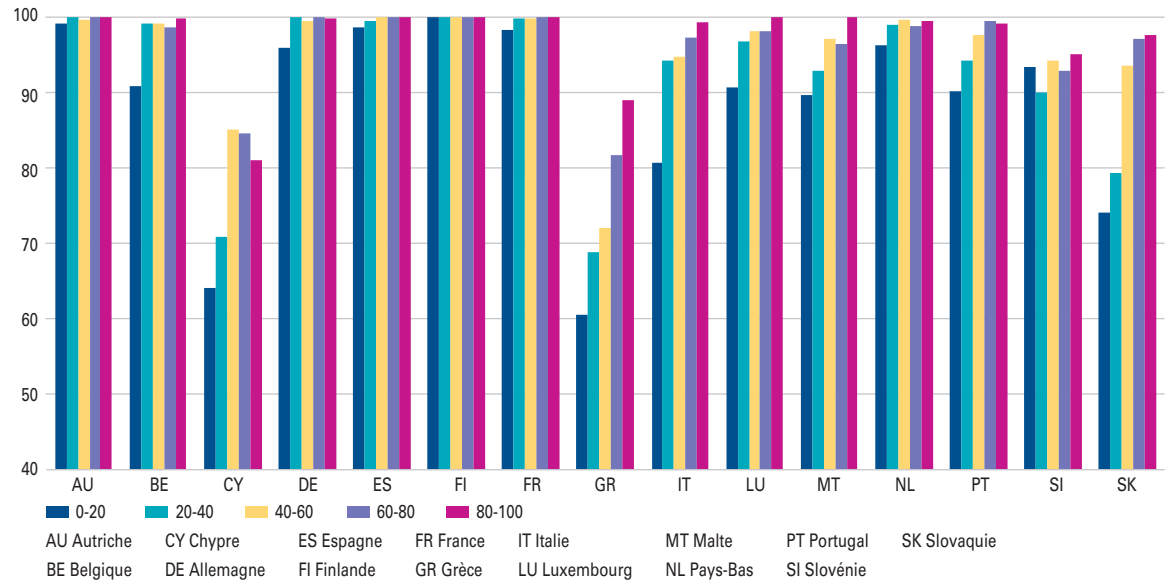
(en %)

a) par niveau de revenus



Lecture : En Autriche, 99,08 % des ménages dont les revenus sont dans la tranche des 20 % les plus faibles détiennent un compte de dépôts.

b) par niveau de patrimoine net



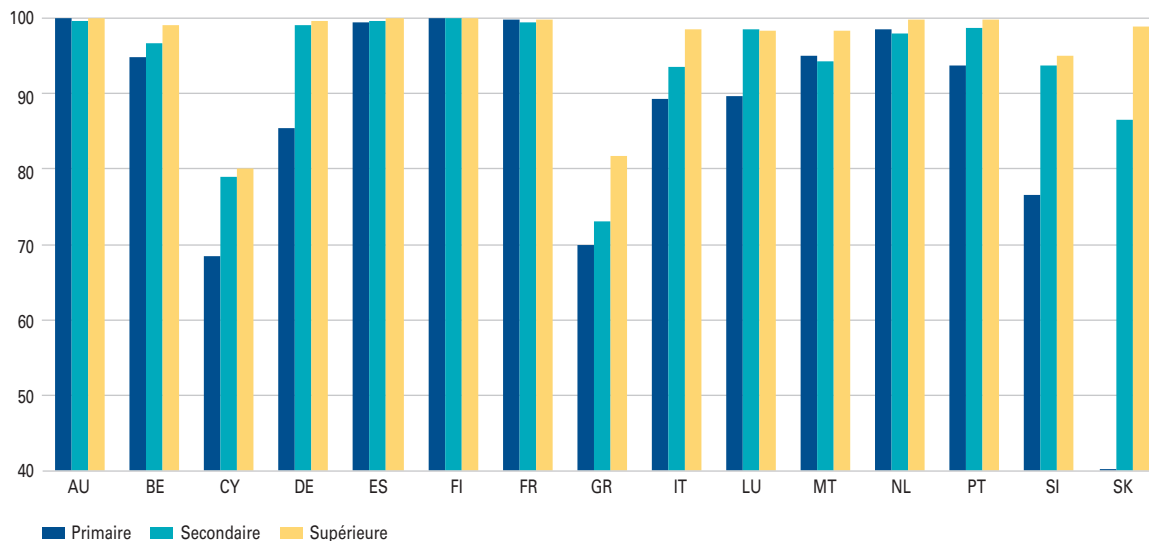
Lecture : En Autriche, 99,09 % des ménages dont le patrimoine net est dans la tranche des 20 % les plus faibles détiennent un compte de dépôts.

Sources : Banque de France et BCE (HFCS 2014).

G17 Détention de comptes de dépôts par pays (suite)

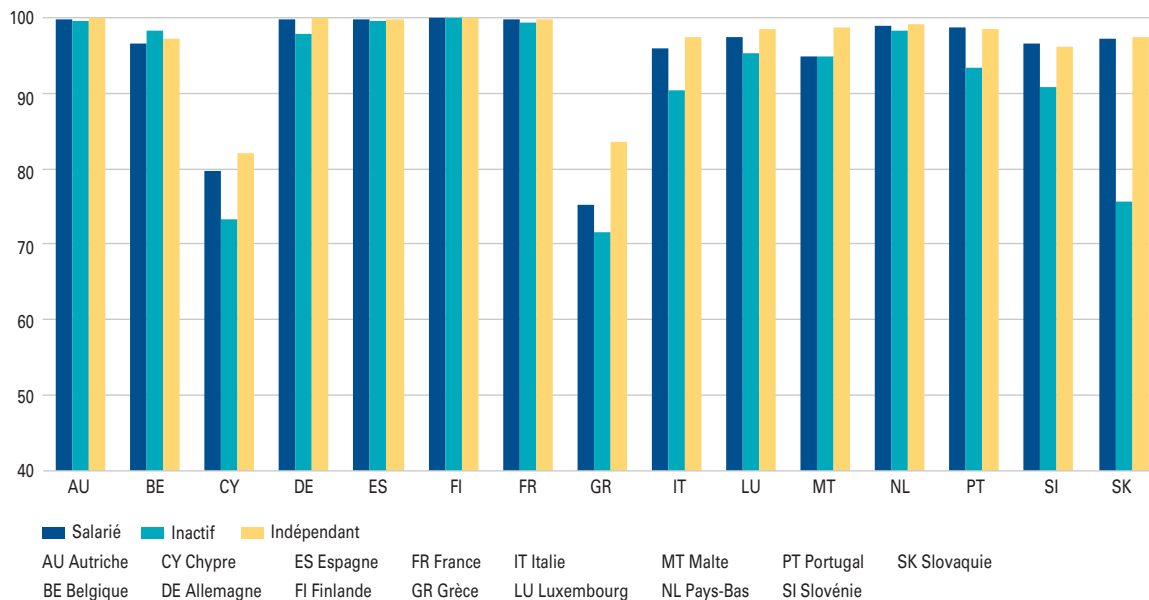
(en %)

c) par niveau de formation



Lecture : En Autriche, 100 % des ménages dont la personne de référence a un niveau de formation primaire détiennent un compte de dépôts.

d) par situation sur le marché de l'emploi



Lecture : En Autriche, 99,89 % des ménages dont la personne de référence est salariée détiennent un compte de dépôts.

Sources : Banque de France et BCE (HFCS 2014).

La bancarisation est plus sensible aux caractéristiques individuelles des personnes qu'en France (cf. graphiques 2 et 17). Les taux de détention sont corrélés au niveau de patrimoine net, de revenus, de formation et à la situation sur le marché de l'emploi (cf. graphique 16). On voit ainsi que c'est une part fragile de la population qui est plus éloignée de la bancarisation. Ces différences ne s'estompent pas entre 2009 et 2014, en dépit d'une hausse du taux global.

Sans surprise, c'est dans les pays les moins bancarisés (Chypre et Grèce) que l'on observe les plus fortes différences selon les caractéristiques (cf. graphique 17) : le taux de détention y varie respectivement de 17 et 28 points selon le patrimoine comme le revenu. Dans certains pays plus bancarisés, ce phénomène est également non négligeable, comme en Slovaquie où l'écart selon le patrimoine atteint 23 points et celui selon le revenu 35 points, et même l'Italie, avec respectivement 19 et 25 points.

En moyenne, ces deux caractéristiques expliquent une différence de 10 points entre la tranche la plus élevée et la plus faible, alors qu'elle est de moins de 2 en France.

L'influence du niveau de formation est tout aussi importante, mais celui-ci ne touche pas toujours les mêmes pays : c'est en Slovaquie que l'influence est la plus forte (avec un différentiel de 58 points entre les personnes ayant suivi un enseignement supérieur par rapport à celles qui se sont arrêtées en primaire), mais elle est aussi non négligeable en Slovénie (18 points) et en Allemagne (14 points).

Les inactifs sont moins détenteurs de comptes de dépôts que les personnes en activité, mais cette variable est moins discriminante, même si elle reste forte en Slovaquie, en Grèce ou à Chypre.

2.2 La politique du microcrédit en Europe

Les grandes étapes

C'est dans les années 2000 que la problématique émerge dans l'Union européenne, dans l'optique de promouvoir la cohésion sociale et de lutter contre l'exclusion d'une certaine catégorie de personnes des financements bancaires ⁴⁰.

Le rapport d'experts « *The regulation of microcredit in Europe* » ⁴¹, publié en 2007, souligne l'intérêt de la microfinance pour permettre la création de leur propre activité aux personnes éloignées de l'emploi. Il mentionne alors que l'absence de réglementation communautaire apparaît plutôt favorable au développement du microcrédit. Selon leur forme juridique, l'étendue de leurs activités et leur pays d'exercice, les institutions de microfinance (IMF) sont soumises à des obligations différenciées.

Dans sa communication « Initiative européenne pour un développement du microcrédit en faveur de la croissance et de l'emploi » ⁴², la Commission européenne confirme l'adoption du microcrédit parmi les outils des politiques d'emploi.

⁴⁰ En revanche, en Europe de l'Est, l'introduction de la microfinance s'est plutôt réalisée dans les années 1990 de transition économique, avec des financements étrangers. L'objectif était de favoriser l'auto-entreprenariat pour pallier les difficultés économiques générées par l'écroulement du régime communiste.

⁴¹ « *The regulation of microcredit in Europe* », Expert Group Report, Commission européenne, avril 2007.

⁴² « Initiative européenne pour un développement du microcrédit en faveur de la croissance et de l'emploi – Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social européen et au Comité des régions », Commission des communautés européennes, novembre 2007.

Ce texte « vise à promouvoir le développement durable du microcrédit dans l'UE et s'inscrit dans le cadre de la stratégie de Lisbonne pour la croissance et l'emploi, dans la politique d'encouragement de l'esprit d'entreprise et de l'initiative économique, de promotion de la « flexisécurité » et de l'inclusion des personnes défavorisées, et de celle du développement du capital humain et de renouvellement des liens sociaux fondés sur la confiance ». En effet, selon la Commission, « si le microcrédit se propage depuis quelques années dans les États membres de l'Union européenne (UE), beaucoup reste à faire pour permettre à cet instrument de développer tout son potentiel ». Elle propose donc une initiative en quatre volets : amélioration de l'environnement juridique et institutionnel dans les États membres ; création d'un climat encore plus favorable à l'esprit d'entreprise ; encouragement de la diffusion des bonnes pratiques, notamment par la formation ; apport de capital financier supplémentaire pour les organismes de microcrédit.

C'est dans cette initiative que l'on trouve la définition du microcrédit dans l'UE, à savoir un prêt généralement inférieur à 25 000 euros visant les micro-entreprises (celles qui

emploient moins de dix personnes⁴³) et les personnes défavorisées (au chômage ou inactives, recevant une aide sociale, immigrées, etc.) qui veulent travailler pour leur propre compte mais n'ont pas accès aux services bancaires traditionnels.

En guise de première étape vers la réalisation de ces objectifs, la Commission et la Banque européenne d'investissement (BEI) lancent en 2008, l'initiative Jasmine⁴⁴ (action commune pour soutenir les institutions de microfinance en Europe), qui offre une assistance aux organismes non bancaires de microcrédit et une enveloppe de financement d'un montant total de vingt millions d'euros, mise à disposition par la BEI.

Le Parlement européen adopte en 2009 une résolution « Initiative européenne pour un développement du microcrédit en faveur de la croissance et de l'emploi »⁴⁵ dans laquelle il fait des recommandations de financement, de promotion du microcrédit, et demande à la Commission de mettre en place un cadre harmonisé pour les IMF bancaires et non bancaires.

Parallèlement, la déclaration suite au sommet du G20 de Pittsburgh en septembre 2009 contient

l'engagement d'améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes démunies *via*, par exemple, le microfinancement.

En 2010, un instrument européen de microfinancement en faveur de l'emploi et de l'inclusion sociale, appelé « instrument européen de microfinancement Progress » est institué⁴⁶. Les fonds du budget de l'Union alloués s'élèvent à 100 millions d'euros sur la période 2010-2013. Il propose des garanties et des financements à moyen terme aux organismes de microcrédit, banques ou IMF. Les bénéficiaires sont alors décrits comme : les chômeurs, personnes exposées à un risque de perte d'emploi, inactifs, personnes exposées à un risque d'exclusion sociale et personnes vulnérables ; micro-entreprises, notamment celles

⁴³ Celles qui emploient moins de 10 personnes ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 2 millions d'euros » selon des textes ultérieurs.

⁴⁴ *Joint Action to Support Microfinance Institutions in Europe.*

⁴⁵ Résolution du Parlement européen du 24 mars 2009 contenant des recommandations à la Commission sur une initiative européenne pour un développement du microcrédit en faveur de la croissance et de l'emploi.

⁴⁶ Décision n° 283/2010/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 mars 2010 instituant un instrument européen de microfinancement, Progress, en faveur de l'emploi et de l'inclusion sociale.

du secteur de l'économie sociale ou celles qui emploient des personnes en situation d'exclusion sociale.

En 2011, le code de bonne conduite⁴⁷ est publié dans le cadre de Jasmine⁴⁸.

Il offre un ensemble de normes en matière de gestion, de gouvernance, de gestion des risques, d'établissement de rapports et de relations avec les consommateurs et les investisseurs, qui sont communes au secteur du microcrédit dans l'UE. Les clauses y sont notées selon la priorité et la difficulté, et certaines sont réservées aux grandes institutions. Les préconisations de ce document sont suivies sur une base volontaire.

Le financement

Le Fonds européen d'investissement (FEI) est l'organe de la Banque européenne d'investissement (BEI) en charge du soutien aux PME et, depuis 2000, au secteur de la microfinance européenne. Son objectif principal est de favoriser le développement de PME européennes. En matière de microfinance, il propose une gamme complète d'interventions (financement, apport en capital, garantie, assistance technique) et fait usage, soit de ses propres fonds, soit de fonds dédiés à des programmes

spécifiques financés par l'Europe. La Commission européenne lui a confié la gestion des initiatives Jeremie⁴⁹ et Jasmine, et de l'instrument de microfinancement Progress.

Jasmine a pour vocation d'aider les institutions de microfinance (IMF) à se professionnaliser, notamment dans les domaines de la gestion des risques, de la gouvernance, de la performance sociale. Ce programme, planifié au départ sur une durée de cinq ans (2008-2013) a été prolongé pour 2014-2020. Il ne concerne que les microcrédits professionnels.

Progress est un dispositif global « d'appui à l'élaboration et à la coordination des politiques de l'Union européenne » qui inclut, depuis 2010, une activité de microfinancement (instrument européen de microfinancement Progress – IEMP) et propose des garanties et des financements à moyen terme aux organismes de microcrédit, banques ou IMF. Il a été prolongé par le programme de l'UE pour l'emploi et l'innovation sociale (*Programme for Employment and Social Innovation – EaSI*).

Jeremie, financé par des fonds structurels, permet aux autorités régionales et locales du Fonds européen de développement régional (Feder)

de transformer une partie du budget normalement destiné aux subventions en capital à des emprunts en faveur du développement de l'activité de microcrédit.

On peut aussi citer d'autres programmes publics mis en place afin d'accorder des financements, des garanties et une assistance technique aux organismes de microfinance : le Fonds social européen (FSE), le Fonds européen de développement régional, Programme pour la compétitivité et l'innovation (PCI), etc.

Quelques acteurs et expériences

Le Réseau européen de la microfinance (*European Microfinance Network – EMN*) a été créé en 2003, avec l'appui financier de l'Union européenne et de la Caisse des dépôts et consignations. Il « vise à promouvoir la microfinance comme un outil de lutte contre le

⁴⁷ *Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits*, Commission européenne, direction générale de la Politique régionale et urbaine, direction générale du Marché intérieur, de l'Industrie, de l'Entrepreneuriat et des PME, 2011.

⁴⁸ *Joint Action to Support Microfinance Institutions in Europe*.

⁴⁹ *Joint European Resources for Micro to Medium Enterprises*

chômage et l'exclusion sociale ». Cette association ⁵⁰ compte aujourd'hui plus de 100 membres actifs (institutions de microfinance, banques, chercheurs, etc.) qui se regroupent autour de débats, de conférences, de formations et de visites de terrain en vue de renforcer les actions de lobbying ⁵¹.

Le *Microfinance Centre* ⁵² (MFC, basé à Varsovie), créé en 1997, regroupe maintenant 105 membres en Europe et en Asie centrale ⁵³. Il a pour objectif de contribuer à la réduction de la pauvreté et au développement humain en promouvant une microfinance responsable. À ce titre, il publie de nombreuses études et a une activité importante dans le domaine de l'éducation financière.

Le Réseau Financité ⁵⁴ (belge) vise à « promouvoir l'éthique et la solidarité dans les rapports à l'argent afin de contribuer à une société plus juste et plus humaine ». Il mène des recherches dans divers domaines tels que la responsabilité sociale des entreprises (RSE), l'investissement socialement responsable (ISR), l'inclusion financière et la microfinance. En 2011, dans le cadre du programme Progress, il a été chargé de fédérer trois pays pour promouvoir des coopérations

tripartites (public, privé et associatif) à travers le projet Capic (*Cooperation for Inclusive Personal Affordable Credit*) dans le domaine du microcrédit personnel ⁵⁵.

La plateforme des organisations non gouvernementales (ONG) européennes du secteur social ⁵⁶, composée d'une quarantaine d'ONG (dont Coface ⁵⁷ et Caritas Europa), entend soutenir l'égalité d'accès de toutes les personnes à des services d'intérêt général abordables et de qualité.

Quelques expériences

On présente ici quelques modèles différents. Pour une étude plus complète, on peut se référer au *Rapport annuel de l'Observatoire de la microfinance*, de 2010, qui avait présenté un panorama du microcrédit en Europe, ou se reporter aux publications du Réseau européen de la microfinance (REM) ⁵⁸.

Espagne

Une banque espagnole importante dispose d'un réseau d'agences pour octroyer :

- des microcrédits personnels pour les particuliers disposant d'un revenu annuel inférieur à 18 000 euros.

Fin 2013, 151 678 microcrédits pour un montant de 683 millions d'euros avaient été distribués ;

- des microcrédits professionnels financiers ou sociaux. Fin 2013, 48 672 microcrédits octroyés pour un montant de 534 millions d'euros. Trois projets sur quatre sont toujours opérationnels.

L'évaluation des projets en face-à-face et l'accompagnement des emprunteurs sont assurés par les 515 organisations partenaires (associations, collectivités locales, etc.). Les dossiers de financement sont évalués de manière automatisée par la mise en œuvre d'un outil de *credit scoring*.

⁵⁰ Les membres fondateurs sont l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique, France), la Nef (New Economics Foundation, Angleterre) et evers&jung (Allemagne).

⁵¹ <http://www.european-microfinance.org/>

⁵² <http://mfc.org.pl/>

⁵³ Dont l'Adie en France.

⁵⁴ <https://www.financite.be/fr>

⁵⁵ Les partenaires français du projet Capic sont le Secours catholique, la Caisse des dépôts et la Fédération nationale des Caisses d'Épargne (FNCE).

⁵⁶ <http://www.socialplatform.org/>

⁵⁷ Confédération des organisations familiales de la Communauté européenne, créée en 1958.

⁵⁸ Notamment Corbucci (V.) (2016), « Les prêts personnels : la face oubliée du microcrédit ? », *EMN Magazine*, mai.

Ensuite, l'intégralité de la gestion du prêt (commercialisation, suivi, etc.) est réalisée par la banque qui met à disposition ses agences, ses salariés et son *back office* en échange d'une contribution financière de la banque spécialisée, équivalente au coût réel. Cela permet de bénéficier d'économies d'échelle.

La banque spécialisée bénéficie d'une garantie du Fonds européen d'investissement et de lignes de crédits de la Banque de développement du Conseil de l'Europe et de la Banque européenne d'investissement.

Ce modèle original lui permet d'assurer son équilibre financier.

Italie

Créée en 2007 par d'importantes organisations sociales italiennes, une fondation contribue à l'inclusion financière des groupes les plus vulnérables de la société, plus particulièrement les populations immigrées ; elle aide aussi à créer de l'emploi et promouvoir l'inclusion sociale. Elle est présente dans onze régions, et propose :

- le microcrédit aux familles pour faire face à des urgences financières concernant le foyer, la santé, le travail ou l'éducation. Le montant maximal

est de 10 000 euros avec un taux de marché ; il s'accompagne de formation budgétaire et financière ;

- le microcrédit professionnel pour la création ou le développement de micro-activités entrepreneuriales. Le montant maximal est de 25 000 euros avec un taux de marché ;

- la micro-assurance pour améliorer la capacité à gérer le risque des personnes à faible revenu.

Les bénéficiaires doivent appartenir à des réseaux formels ou informels (associations, communautés ethniques, agences de développement, paroisses, coopératives, etc.) qui garantissent leur fiabilité et assurent leur suivi.

À fin 2015, l'établissement avait fourni 11 619 microcrédits (1 864 microcrédits professionnels et 9 755 microcrédits aux familles), pour un montant total de 76 millions d'euros.

Royaume-Uni

Cette institution écossaise propose uniquement des microcrédits personnels dans une zone urbaine importante.

Son objectif est de créer des perspectives d'amélioration et de

lutter contre l'exclusion financière en proposant un accès à des crédits abordables, à un compte bancaire, à un compte d'épargne, et en donnant des conseils financiers et en énergie.

Le public visé est composé des locataires publics et privés, personnes en situation de handicap, personnes âgées, familles monoparentales et groupes ethniques minoritaires.

L'objectif est de couvrir les frais d'exploitation en 2018. Fin 2016, 13 000 prêts avaient été octroyés pour un total de 5,8 millions d'euros (montant moyen du prêt de 360 euros) ; 2 200 comptes bancaires et 588 comptes d'épargne avaient été ouverts.

2.3 Dispositifs et statistiques de microcrédit en Europe

Panorama de la microfinance en Europe

Le *Microfinance Center* et le Réseau européen de la microfinance (REM) publient un rapport sur une base biennale depuis 2004, livrant de nombreuses informations

tirées d'une enquête. Le rapport 2014-2015 ⁵⁹ permet de noter un certain nombre d'enseignements ⁶⁰.

Des institutions variées

On trouve essentiellement des institutions financières non bancaires et des organisations non gouvernementales (ONG), mais aussi des banques commerciales, des banques coopératives et des organismes gouvernementaux. Les deux premières catégories sont dominantes dans les pays de l'ouest de l'Europe.

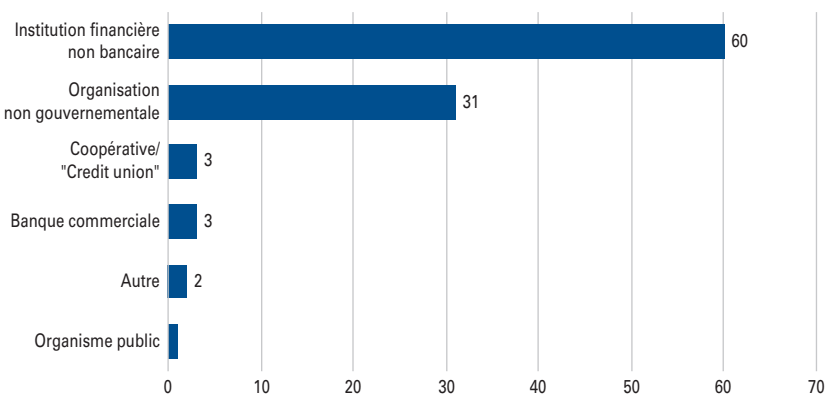
La majorité des acteurs ont commencé leur activité après 1995, dont presque la moitié (46 %) durant la décennie 1995-2004. Ils sont plus jeunes en moyenne en Europe de l'Ouest.

Il s'agit en général de petites structures, mais les tailles de ces organismes dépendent beaucoup du type d'institution : les ONG emploient majoritairement moins de dix personnes, les banques commerciales ont généralement beaucoup plus d'employés.

Plus de la moitié sont spécialisées dans le microcrédit. La moitié des institutions ne font que du microcrédit professionnel (cf. graphique 20).

G18 Institutions de microfinance par statut

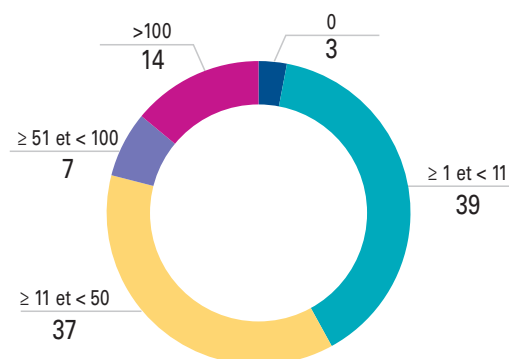
(en %)



Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

G19 Institutions de microfinance par nombre d'employés

(en %)



Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

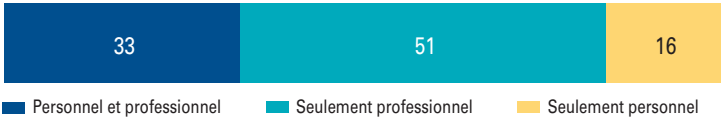
L'inclusion financière (72 %) et la création d'emploi (70 %) sont les principales missions évoquées, mais on trouve aussi la promotion de la micro-entreprise (60 %), l'inclusion sociale et la réduction de la pauvreté (59 %). Les autres raisons sont plus minoritaires.

⁵⁹ *Microfinance in Europe: a survey of EMN-MFC members, Report 2014-2015*, décembre 2016.

⁶⁰ 149 institutions appartenant à 22 pays (dont 14 membres de l'Union européenne) ont répondu, sur 216 organismes interrogés. Les pays ont été classés selon la région (est et ouest de l'Europe) car des différences demeurent.

G20 Institutions de microfinance par type de microcrédit

(en %)



Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

Une prédominance des microcrédits professionnels

En 2015, les organismes interrogés ont distribué 552834 prêts, soit une croissance de 12 % par rapport à 2014. Le montant a été de 1,6 milliard (+ 16 %).

Le portefeuille de prêts se compose à 71 % de microcrédits professionnels. Cependant, la croissance des microcrédits personnels est plus dynamique.

Un grand nombre des institutions de microfinance (58 %) proposent au moins un service non financier,

essentiellement de l’aide au développement de l’activité, de l’éducation financière, et un accompagnement.

Des modèles financiers différents

La soutenabilité financière du modèle s’améliore, mais les institutions les plus profitables restent en Europe de l’Est.

Les sources de financement montrent l’importance des subventions, surtout en Europe de l’Est (38,7 % en 2015), mais la structure du financement est naturellement très différente selon le type d’institution (cf. graphique 21).

Des différences encore significatives entre est et ouest de l’Europe

Il reste des différences non négligeables entre la microfinance en Europe de l’Est et en Europe de l’Ouest, même si on tend à observer une certaine convergence.

Elles sont largement explicables par des raisons historiques. En Europe de l’Est, l’introduction de la microfinance s’est produite pendant les années 1990 de transition économique, avec surtout des financements étrangers : il s’agissait de favoriser l’auto-entrepreneuriat comme alternative aux difficultés économiques engendrées par l’écroulement du régime communiste. En Europe de l’Ouest, elle est intervenue en général plus tard, au cours des années 2000, pour promouvoir la cohésion sociale et lutter contre l’exclusion d’une certaine catégorie de personnes des financements bancaires.

Les institutions de l’Est sont donc plus matures : l’âge moyen y est de 22 ans, contre 12 ans à l’Ouest. Elles sont plus spécialisées, plus grosses et se limitent en général aux produits financiers, alors que les institutions de l’Ouest ont une approche plus intégrée.

T3 Portefeuille des microcrédits distribués en Europe

	Professionnel		Personnel	
	2015	2015/2014 (variation en %)	2015	2015/2014 (variation en %)
Nombre de prêts	220 305	+ 8	332 529	+ 15
Volume des prêts (en millions)	917	+ 6	654	+ 34
Montant moyen (en euros)	7 946		1 697	
Durée moyenne (en mois)	41		30	
Taux d’intérêt moyen (en %)	10,7		19,0	

Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

G21 Sources de financement des institutions de microfinance

(en %)



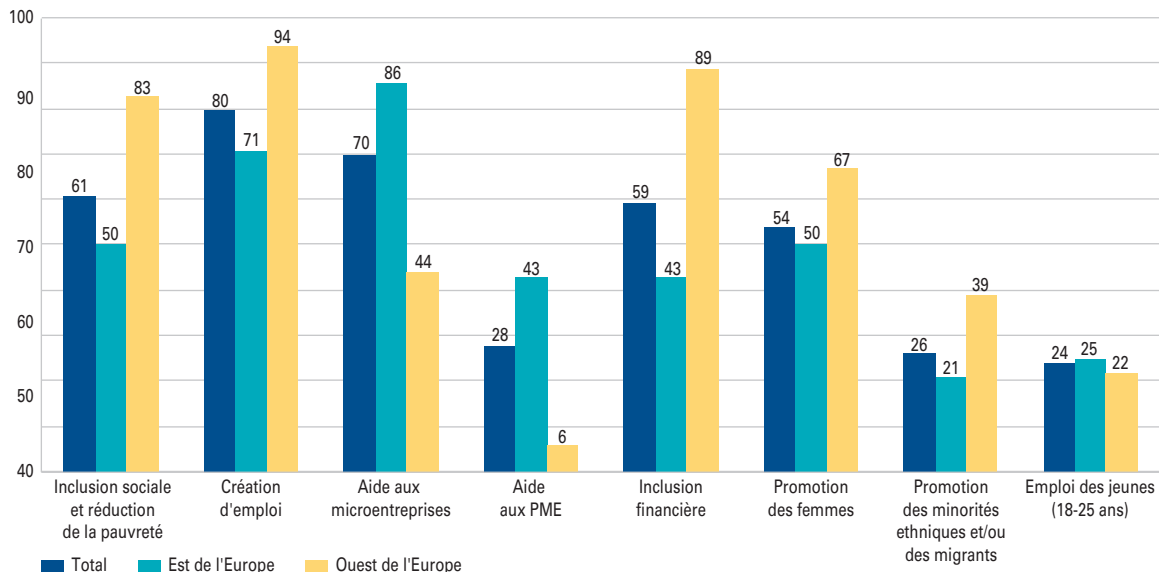
Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

Les différences peuvent aussi s'expliquer par un système bancaire plus mature à l'Ouest et une réglementation spécifique de la microfinance moins présente : les organismes spécialisés de l'Ouest doivent donc s'inclure dans un système réglementaire souvent plus rigide car non fait spécifiquement pour elles.

De plus, la compétition les spécialise souvent dans une clientèle spécifique (chômeurs, migrants, etc.) et non à l'ensemble des micro- et petites entreprises comme à l'Est. Cela peut affecter les performances.

G22 Missions des organisations non gouvernementales : différence entre est et ouest de l'Europe

(en %)



Source : EMN-MFC, *Microfinance in Europe – Survey 2014-2015*.

Quelques éléments de comparaison

Afin de positionner le microcrédit en France, un questionnaire sur le sujet a été envoyé aux services économiques des ambassades d’Allemagne, d’Espagne, d’Italie et du Royaume-Uni. Les réponses confirment que le microcrédit est actuellement plus développé en France, tant pour le financement personnel que professionnel. Il fait aussi apparaître une différence entre le modèle anglais et le modèle continental. Les différences observées peuvent porter sur le mode d’intervention du secteur public, sur la finalité des crédits distribués et sur le public ciblé.

L’organisation est différente selon les pays

Il existe en France et en Italie des instances publiques en charge de suivre les sujets relatifs au microcrédit accompagné. En Allemagne cela ne concerne que les microcrédits professionnels, et il n’y en a pas au Royaume-Uni. En Espagne, il n’y a pas de réglementation spécifique du microcrédit.

Les caractéristiques des microcrédits personnels sont assez

semblables en France et en Italie : un montant maximum (sauf exception) de 5 000 euros en France et 10 000 euros en Italie, mais un même niveau moyen de 2 200 euros, et une durée maximum de 3 ans, pouvant aller jusqu’à 5 ans. Au Royaume-Uni, en revanche, le montant moyen n’est que de 530 livres et la durée maximum de 9 mois. Le montant est également plus faible en Espagne. Si l’insertion professionnelle des personnes ayant des difficultés d’accès aux crédits bancaires classiques est l’objet essentiel en France, les microcrédits en Italie financent plus globalement l’achat de biens ou de services nécessaires aux besoins fondamentaux des personnes physiques en situation de vulnérabilité économique ou sociale, alors qu’au Royaume-Uni ils sont

destinés aux problèmes quotidiens des personnes ayant des difficultés d’accès aux crédits bancaires classiques. On peut noter l’existence de communautés autofinancées en Espagne, sur le principe des tontines africaines. Les taux d’intérêt sont en moyenne faibles en France, en Espagne et en Italie, et plus importants au Royaume-Uni.

Ces différences se retrouvent pour les microcrédits professionnels : d’un côté le Royaume-Uni avec un montant maximum de 150 000 livres, un montant moyen de 10 000 livres et des taux d’intérêt non négligeables ; de l’autre l’Allemagne, la France, l’Espagne et l’Italie où le montant maximum est de 25 000 euros (avec des possibilités de dépassement) et un montant moyen de l’ordre de

T4 Volume et encours de microcrédits pour quatre pays

(encours en millions d’euros, sauf Royaume-Uni : livres sterling)

	Allemagne ^{a)}	France ^{b)}	Italie ^{c)}	Royaume-Uni
Nombre de microcrédits accompagnés				
– Personnels		75 000	20 014	37 000
– Professionnels	18 600	187 000	14 015	11 155
Encours total				
– Personnels		165	26	242
– Professionnels	112	1 100	121	

a) Fonds allemand du microcrédit – fin 2014.

b) Données 2015.

c) Données 2014.

Sources : Banque de France et services économiques d’ambassades.

6 000 euros ; les taux d'intérêt sont faibles, voire nuls, sauf pour certains microcrédits en Allemagne ou en Espagne, plus onéreux. L'objet est essentiellement la création ou le développement de petites entreprises, parfois la reprise et la transmission. Le public cible est défini,

selon les organismes, en fonction de la taille de l'entreprise, de critères géographiques, de la création d'emplois, etc.

Dans les quatre pays étudiés, plusieurs types d'organismes distribuent des microcrédits : les établissements de

crédit et les institutions de microfinance, parfois les services publics. Sauf au Royaume-Uni où elles sont très actives dans l'octroi de crédits, les associations interviennent en général plutôt pour l'accompagnement, qui est une condition d'octroi en France et en Italie.

3

Les objectifs de l'Observatoire

3.1 L'information économique et financière des personnes en fragilité financière

La stratégie nationale d'éducation économique et financière du public

Le contexte

Le développement de l'éducation financière est un des piliers de la protection des consommateurs. La maîtrise des notions économiques, budgétaires et financières de base par tous permet d'assurer un meilleur fonctionnement de l'économie et de réduire les inégalités sociales. À ce titre, il constitue une priorité de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

La mise en œuvre d'une stratégie nationale d'éducation financière figurait parmi les objectifs du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale.

L'éducation économique et financière s'adresse à l'ensemble des publics, en portant une attention particulière aux jeunes et aux personnes confrontées à des difficultés.

La plupart des pays de l'OCDE sont impliqués dans une stratégie nationale : banques centrales, autorités de marché, autorités prudentielles, ministères des finances assurent, selon les États, une fonction d'opérateur national.

La France s'est aujourd'hui dotée d'une stratégie ambitieuse d'éducation économique et financière.

La Banque de France a été officiellement désignée opérateur de cette stratégie le 20 décembre 2016. Elle était déjà un acteur reconnu de l'éducation économique et financière dans le cadre de ses missions (surendettement, inclusion bancaire, réponses aux questions ABE IS⁶¹, Cité de l'économie et de la monnaie – Citéco –, etc.), grâce à son réseau d'implantations départementales et aux

contacts déjà établis avec l'Éducation nationale (21 conventions signées avec les académies) et la sphère sociale (12 000 intervenants sociaux rencontrés chaque année, notamment à travers la convention signée avec l'Union nationale des centres communaux d'action sociale – UNCCAS), et en lien avec ses ambitions en matière de responsabilité sociale d'entreprise (promotion du microcrédit et prévention du surendettement).

La stratégie : mieux comprendre pour mieux décider

L'ambition de l'éducation financière est de permettre à chacun de disposer des bases économiques, budgétaires et financières afin de prendre des décisions en pleine connaissance de cause.

⁶¹ Assurance Banque Épargne Info Service (ABE IS) est un service public (Banque de France, ACPR, AMF) à destination des consommateurs. ABE IS informe et oriente pour toute question concernant l'assurance, la banque et les placements financiers.

Le Comité national de l'éducation financière, présidé par le ministre de l'Économie et des Finances, a défini les grandes lignes de la stratégie :

- développer un enseignement d'éducation budgétaire et financière pour tous les élèves ;
- soutenir les compétences budgétaires et financières des Français tout au long de la vie ;
- développer des compétences mobilisées dans l'accompagnement des publics en situation de fragilité financière.

Il a rappelé le rôle central d'un portail internet dédié et la nécessité d'une gouvernance mobilisant toutes les parties concernées autour d'un opérateur national favorisant la mutualisation de ressources existantes.

La stratégie mise en œuvre concrètement dès le début de l'année 2017 repose sur une dynamique partenariale forte. L'opérateur doit mobiliser et coordonner les actions de tous les acteurs associatifs, éducatifs et professionnels pour assurer la multiplication 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.

Trois axes sont développés.

- Le portail « Mes questions d'argent »⁶² a été mis en ligne en janvier 2017. Il propose une porte d'entrée vers des contenus sélectionnés parmi ceux de l'ensemble des partenaires en fonction de leur qualité pédagogique, de leur fraîcheur, de leur neutralité et de leur gratuité.

L'objectif est de clarifier l'information et de simplifier son accès grâce à une vitrine visible avec des réponses concrètes et des supports variés aux questions de nos concitoyens regroupées en huit grands thèmes : budget, compte

bancaire, assurances, épargne et placements, retraite, financer un projet, faire face aux difficultés, mes questions d'économie.

- Des supports pédagogiques pour les intervenants sociaux et les associations sont diffusés sur le portail « mesquestionsdargent.fr » afin de leur permettre d'être plus facilement formés et informés. Les intervenants sociaux peuvent ainsi relayer ces informations et utiliser ces supports pratiques au bénéfice des personnes qui les sollicitent chaque jour.

- Le ministère de l'Éducation nationale a réuni un groupe d'experts autour d'un cahier des charges précis.

⁶² <https://www.mesquestionsdargent.fr/>



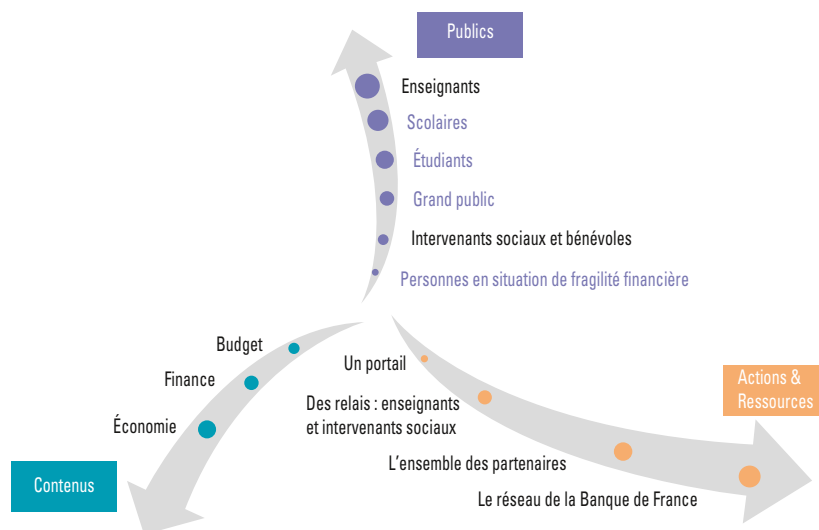
L'éducation budgétaire et financière en milieu scolaire recouvre plusieurs enjeux : sensibiliser les élèves dès l'école aux notions d'argent, de budget, de crédit et d'épargne, approfondir ces connaissances au collège afin de mieux appréhender le monde économique. Pour permettre aux enseignants de développer plus facilement cette démarche éducative dans les domaines budgétaires et financiers, des ressources actualisées seront mises à leur disposition. Les premiers supports élaborés par un groupe d'experts auquel participent la Banque de France et l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) seront validés par le ministère de l'Éducation nationale puis diffusés aux enseignants dès la rentrée de septembre 2017.

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

Les Points conseil budget

Le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, adopté en janvier 2013, préconisait la mise en place d'un réseau de Points

Développer l'éducation économique, budgétaire et financière pour tous les publics, avec tous les partenaires



conseil budget (PCB), sur le modèle de dispositifs existant de manière plus ponctuelle.

L'objectif des PCB est d'être des points de contact sur un territoire donné, chargés d'une mission d'information et d'accompagnement des personnes. Ils doivent devenir des dispositifs permettant de donner des conseils budgétaires et financiers afin de prévenir le surendettement, d'accompagner les personnes en situation de difficulté financière, et de faire de la médiation avec les créanciers.

Fonctionnant en réseau afin de coordonner les interventions

de l'ensemble des opérateurs⁶³ (associations, centres communaux d'action sociale [CCAS], départements, établissements de crédit, créanciers), et mis en place sur la base d'un cahier des charges destiné à garantir l'indépendance et la qualité

⁶³ Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCASS), Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), Assemblée des départements de France (ADF), Secours catholique, Agence nationale pour l'informations sur le logement (Anil), Union sociale pour l'habitat, Armée du Salut, Fondation agir contre l'exclusion (Face), Familles de France, Familles rurales, Chambres régionales du surendettement social (Crésus), Union nationale des associations familiales (Unaf), Crédit municipal de Paris, etc.

du service, les PCB sont organisés selon un dispositif à double niveau constitué de :

- PCB de proximité « PCB1 » : lieux de proximité ouverts à tous, ils apportent des conseils et informations à toutes les personnes qui en font la demande. Ils facilitent l'accès des personnes concernées aux aides de droit commun et peuvent également accompagner les ménages dans le cadre de procédures de surendettement.
- PCB experts « PCB2 » : ils n'effectuent pas nécessairement un accueil physique. Ils ont pour mission d'aider les personnes à trouver des solutions permettant de stabiliser durablement leur situation. Ils peuvent intervenir auprès des créanciers. Ce second niveau est financé par les créanciers.

Une expérimentation de ces services a été lancée en février 2016, au terme d'une phase de concertation avec les partenaires concernés, dans quatre régions : Île-de-France, Nord-Pas de Calais-Picardie, Midi-Pyrénées-Languedoc-Roussillon et Alsace-Lorraine-Champagne-Ardenne.

Un premier bilan est en cours d'analyse afin d'évaluer ce nouveau dispositif et

d'en définir les conditions de pérennisation sur l'ensemble du territoire.

Fortement impliquée dans les actions de prévention du surendettement, la Banque de France apporte son soutien au plan national et local à la mise en place de ce dispositif de politique publique. Elle est représentée dans le groupe de travail en charge de l'expérimentation du réseau de PCB. Elle a activement participé aux réflexions sur l'articulation entre les PCB et la procédure de surendettement. Elle développe depuis le printemps 2016 une offre prioritaire de formation/information à destination des PCB afin de faciliter le démarrage de ce dispositif.

3.2 Les objectifs globaux

Promouvoir le microcrédit accompagné

Les effets positifs du microcrédit personnel accompagné sont largement reconnus (voir par exemple l'étude d'impact sur le microcrédit personnel garanti par le Fonds de cohésion sociale publiée en 2013 sous l'égide de la CDC ⁶⁴) et militent pour un développement du modèle.

Parallèlement, le microcrédit professionnel a fait ses preuves en matière d'insertion professionnelle, même si les effets macroéconomiques sont plus difficiles à mesurer ⁶⁵.

Pour autant, les besoins potentiels paraissent supérieurs aux encours actuels du microcrédit personnel, et conduisent à s'interroger sur la capacité du modèle à y répondre ⁶⁶. Ces limites étaient déjà soulignées, pour ce qui concerne l'ensemble du microcrédit, dans un rapport de l'Inspection générale des finances en 2009 ⁶⁷. Un groupe de travail sous la présidence du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef – Caisse des dépôts), en association avec la Banque de France, a réuni de nombreux intervenants

⁶⁴ Gloukoviezzoff (G.) et Rebière (N.) (2013), « Étude d'impact du microcrédit personnel garanti », rapport de recherche, Caisse des dépôts et consignations, juin.

⁶⁵ Voir, par exemple, Balkenhol (B.) et Guézennec (C.) (2015), « Le microcrédit professionnel en France : quels effets sur l'emploi », Bureau international du travail, *Document de travail*, n° 64.

⁶⁶ Voir, par exemple, Tocqué (F.) (2014), « Microcrédit personnel : quels impacts sur les ménages ? », Caisse nationale d'allocations familiales, *Informations sociales*, n° 182, mars-avril.

⁶⁷ Brabant (M.), Dugos (P.), Massou (F.) et Bert (T.) (2009), *Le microcrédit, rapport n° 2009-M-085-03*, Inspection générale des finances, décembre.

du secteur en 2014 pour réfléchir à des propositions de mesures permettant le développement du microcrédit personnel⁶⁸.

Devant l'ampleur des besoins, une poursuite de la croissance des encours de microcrédits accompagnés est nécessaire. Compte tenu de la porosité, dans les faits, entre microcrédits personnels et professionnels, qui poursuivent les mêmes objectifs, bénéficient aux mêmes populations passant souvent de l'un à l'autre, et diffèrent surtout par leur montant – un peu plus élevé pour le professionnel que pour le personnel –, il serait arbitraire d'analyser les deux catégories de façon totalement séparée l'une de l'autre. La Banque de France s'est fixé l'objectif, par ses missions d'éducation, d'insertion et de promotion, de voir l'encours global du microcrédit atteindre deux milliards d'euros fin 2020.

De nombreuses actions de promotion du microcrédit sont déjà menées et doivent être amplifiées

On peut citer notamment le colloque international sur la microfinance organisé en juillet 2011 par la Banque de France en association avec la direction générale du Trésor et avec l'appui de la Caisse des dépôts et consignations. Cette manifestation

était placée sous l'égide du G20 dont la France assurait la présidence.

La *Journée européenne de la microfinance* est organisée depuis deux ans par le Réseau européen de la microfinance et le *Microfinance Center*, avec le parrainage du Groupe BEI, afin de sensibiliser à la microfinance en tant qu'outil de lutte contre l'exclusion sociale et le chômage en Europe. Le cœur de la manifestation se tient à Bruxelles, mais de nombreux ateliers, débats, expositions et rencontres ont lieu dans l'ensemble des États membres.

La *Semaine européenne de la microfinance* réunit depuis dix ans des banques et institutions financières, des organismes publics, des organisations non gouvernementales (ONG), des sociétés de conseil, des chercheurs et des universités. Elle est organisée par la Plateforme européenne de la microfinance (e-MFP) avec le soutien du gouvernement luxembourgeois.

Elle donne lieu à la remise du Prix européen de la microfinance, lancé en 2005 par le ministère luxembourgeois des Affaires étrangères et européennes. Il est organisé conjointement par la direction de la Coopération au développement, la

plateforme européenne de la microfinance (e-MFP) et l'*Inclusive Finance Network* Luxembourg (InFiNe.lu), en collaboration avec la Banque européenne d'investissement.

De nombreuses initiatives sont également développées par la Banque de France, notamment au niveau régional (voir chapitre 3, titre 3.3).

Une évolution des modèles ?

Afin d'élargir le public potentiel, il peut être envisagé de diversifier l'objet et le montant des prêts. On peut relever les plafonds, ce qui se fait dans certains cas, surtout pour le microcrédit professionnel. Des expériences sont également en cours sur l'objet des microcrédits personnels : financement d'arriérés de charges courantes, amélioration de l'habitat, etc.

On peut aussi s'interroger sur la pertinence de l'utilisation de nouveaux outils. Une étude de faisabilité d'un modèle de plateforme digitale de microcrédit personnel est menée par le Crédit municipal de Paris, avec l'appui de la Caisse des dépôts, dans l'objectif de faire évoluer significativement le volume de microcrédits.

⁶⁸ Rapport du groupe de travail « Microcrédit personnel garanti », Caisse des dépôts et consignations, 2014.

Ce modèle de plateforme devrait être en mesure de prêter à des demandeurs de microcrédit personnel ayant répondu aux critères d'un système d'évaluation en ligne selon des formules simples. Une des questions importantes est celle de l'accompagnement : il pourrait se faire à distance (par exemple, les micro-emprunteurs pourraient par eux-mêmes évaluer leur situation – *via* des diagnostics en ligne – et procéder à ou demander des réaménagements ou modifications du prêt), et avec un relais en face à face si la situation nécessite de faire un point complet de la situation budgétaire. L'étude doit également apprécier la viabilité économique du système et envisager si elle peut ou non être améliorée par un couplage avec un mécanisme de collecte d'épargne ou un élargissement de l'offre de services financiers.

Les nouvelles formes de lutte contre l'excès de crédit à la consommation

Les réformes récentes

Plusieurs réformes sont intervenues ces dernières années pour encadrer la distribution du crédit à la consommation, afin de limiter les risques de surendettement.

La loi du 1^{er} juillet 2010, puis celle du 17 mars 2014 ont permis de nombreuses avancées, notamment un rééquilibrage au profit des prêts personnels et un recentrage du crédit renouvelable sur les faibles montants.

On peut noter dans les principales mesures :

- la réforme du taux de l'usure (notamment sa distinction par tranche de montants) ;
- le renforcement de l'encadrement de la publicité pour les crédits ;
- de nouvelles obligations des établissements financiers, notamment l'obligation d'évaluer la solvabilité de l'emprunteur et de consulter le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) avant tout octroi de crédit ;
- la déconnexion entre avantages commerciaux et cartes de crédit, etc.

On observe depuis 2010 un net repli de la part du crédit renouvelable au sein des crédits à la consommation (–38 % de 2011 à 2016) et une baisse de 33 % du montant des dettes de crédit à la consommation présentes dans les dossiers de surendettement entre 2011 et 2016.

Une procédure de surendettement plus efficace au bénéfice de tous

Les dispositions relatives à la procédure de surendettement contenues dans les lois dites « Sapin 2 »⁶⁹ et de « modernisation de la justice du xxi^e siècle »⁷⁰ simplifient la procédure et permettent d'accélérer significativement la mise en œuvre de solutions au bénéfice de tous (débiteurs, mais aussi créanciers) avec un gain de près de trois mois pour la mise en œuvre concrète des mesures.

Ces mesures conduisent :

- à réserver la « phase amiable » (conciliation avec les créanciers en vue d'établir un plan conventionnel de redressement) aux dossiers dans lesquels le débiteur est propriétaire de sa résidence principale, soit 25 000 situations par an (11 % des dossiers).

Par ailleurs, dans le cadre de cette phase amiable, l'absence de réponse des créanciers à la proposition de plan conventionnel équivaldra désormais

⁶⁹ Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

⁷⁰ Loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du xxi^e siècle

à un accord. Cette mesure permettra d'éviter l'échec de la phase amiable constaté aujourd'hui dans plus d'un cas sur deux, échec qui conduit ensuite la Commission de surendettement à imposer les mêmes mesures de redressement au terme d'un complément d'instruction de près de deux mois.

Dans tous les cas, l'intégralité des dettes sera remboursée dans le délai de sept ans ;

- à « déjudiciariser » la procédure en permettant aux commissions de surendettement d'imposer des mesures d'effacement total ou partiel sans recourir à l'homologation du juge, dès lors qu'elles ne sont pas contestées.

Cette simplification concernera plus de 100 000 propositions des commissions actuellement transmises au juge d'instance et elle réduira de près de trois mois la mise en œuvre effective des mesures.

La transmission du dossier au juge d'instance restera naturellement nécessaire de façon systématique pour les rétablissements personnels avec liquidation judiciaire.

Les délais de contestation seront en contrepartie allongés de quinze à trente jours.

Ces mesures entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2018.

3.3 Fédérer les initiatives des différents acteurs

Les acteurs du secteur social et associatif

Les structures du secteur social et associatif ont un rôle essentiel dans la promotion de l'inclusion bancaire.

Si la fragilité financière est fréquemment induite par la précarité sociale, elle en est aussi un facteur aggravant : les difficultés dans l'accès aux soins ou au logement, les situations de pauvreté sont décuplées quand les personnes perdent ou sont en risque de perdre l'accès aux services financiers. C'est pourquoi tant les intervenants sociaux que les associations intègrent dans leurs actions une dimension de lutte contre l'exclusion bancaire. Le *Manifeste pour l'inclusion bancaire en France des populations fragiles* rédigé conjointement en septembre 2011 par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) en est une preuve.

Le travail quotidien des associations et des services publics a de multiples facettes : accompagnement dans

les démarches, éducation financière, soutien budgétaire d'urgence, partenariat dans le cadre du microcrédit, médiation, etc. On y retrouve des acteurs très divers à l'origine : associations familiales, associations engagées dans la lutte contre la pauvreté, l'aide aux chômeurs ou aux jeunes, associations spécialisées dans le microcrédit, réseaux accompagnants, intervenants sociaux, interlocuteurs spécialisés dans certains services publics.

En dépit de ces origines diverses, on observe une tendance croissante à l'action conjointe et au partage d'expérience. Cette mutualisation peut se faire de manière informelle ou au sein de structures souples ou plus formelles (par exemple les Points information médiation multiservices – Pimms).

Ce partenariat s'exerce de façon croissante avec d'autres acteurs, notamment les établissements de crédit. Ces derniers font de plus en plus appel aux associations pour assurer l'accompagnement des personnes en difficulté, tant en matière d'éducation financière⁷¹ que d'octroi de microcrédit. Cette action conjointe s'exerce

⁷¹ Par exemple par l'utilisation du jeu Dilemme développé par les Chambres régionales du surendettement social (Crésus).

notamment grâce au mécénat de compétence : des membres volontaires du personnel de l'établissement de crédit sont mis à disposition de l'association pour un temps donné.

Ces actions conjointes sont particulièrement importantes en termes d'accompagnement, qui par essence nécessite beaucoup de temps et de compétences. Or, ces structures s'appuient sur un bénévolat incontournable, par définition limité, même s'il peut être encouragé par différentes actions. Les dernières initiatives publiques, telles que la mise en place des Points conseil budget (PCB) ou la stratégie nationale d'éducation financière, s'appuient sur cette mutualisation et ce partage d'expérience en associant l'ensemble des acteurs.

Enfin, ces acteurs ont un rôle de relais de la société civile auprès des pouvoirs publics. C'est la raison pour laquelle ils sont largement associés aux travaux de l'OIB, soit au sein de l'Observatoire (Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie – CLCV –, Croix-Rouge française, Secours catholique, Union fédérale des consommateurs – Que Choisir, Union nationale des associations familiales (Unaf), Union nationale des centres communaux

d'action sociale – UNCCAS), soit dans son conseil scientifique (Crésus, Adie, Initiative France).

La Caisse des dépôts et des consignations et le Fonds de cohésion sociale

Le Fonds de cohésion sociale (FCS) a été créé par la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005 pour « garantir à des fins sociales des prêts à des personnes physiques ou morales et des prêts à des chômeurs ou titulaires des minima sociaux créant leur entreprise ».

Il intervient soit directement en garantie, soit en dotation de fonds de garantie préexistants dans deux domaines :

- les crédits professionnels solidaires : prêts accordés à des personnes en difficulté créant ou reprenant une entreprise ;
- les microcrédits personnels garantis.

Géré par la Caisse des dépôts et des consignations (CDC), le Fonds de cohésion sociale est doté de deux instances de gouvernance :

- le comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef), présidé par Michel Camdessus, est en charge des décisions stratégiques de gestion.

- le comité d'agrément (CAFCS) examine les demandes et décide des interventions du Fonds. En 2016, 21 établissements bénéficiaient d'un agrément du FCS pour le microcrédit personnel.

Dans le développement du microcrédit personnel, la Caisse des dépôts peut s'appuyer sur dix grands partenaires⁷² engagés dans la lutte contre l'exclusion financière et environ 550 structures en charge des demandes de microcrédit personnel et de l'instruction de ces dossiers. Au cours de ces dernières années, la Caisse des dépôts a souhaité promouvoir la création de plateformes de microcrédit personnel (33 fin 2016) qui, sur un territoire donné, s'appuient sur une structure chargée

⁷² Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), Association nationale des directeurs de mission locale (ANDML), Chambres régionales de surendettement social (Crésus), Croix-Rouge française, Fondation agir contre l'exclusion (Face), Familles Rurales, Restos du cœur, Secours catholique, Union nationale des associations familiales (Unaf), Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS),.

de l'instruction des demandes de microcrédit et un réseau de prescripteurs. Une évaluation, réalisée en 2015 par l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa), a conclu que le dispositif des plateformes améliorerait le maillage territorial de l'offre, la notoriété du microcrédit auprès du public cible et la qualité d'instruction des dossiers. Par ailleurs, dans le cadre du soutien au microcrédit professionnel, dont les liens avec la lutte contre l'exclusion financière sont établis au plan international, la Caisse des dépôts intervient par le biais de différents mécanismes : dotation au Fonds solidaire de garantie pour l'entrepreneuriat féminin et l'insertion (Fogefi), soutien à l'activité de garantie des fonds territoriaux « loi Galland » de France Active, ou par le Nouvel accompagnement pour la création et la reprise d'entreprise (Nacre).

Le Comité consultatif du secteur financier

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a de nouveau contribué en 2016 à la mise en œuvre du dispositif français d'inclusion bancaire en répondant à une consultation de la Commission européenne sur la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale (LBP).

En effet, dans le cadre de la procédure européenne de prénotification du renouvellement du service d'intérêt général d'accessibilité bancaire confié à LBP, les autorités françaises ont lancé, le 20 juin 2016, une consultation publique auprès du CCSF, dont la composition permet de garantir une parfaite représentativité des différentes parties concernées par les sujets d'accessibilité bancaire et d'inclusion. Cette consultation a été approuvée par la Commission européenne.

En 2009, une convention avait été signée entre l'État et LBP, fixant les prestations que celle-ci s'engageait à fournir au titre de sa mission d'accessibilité bancaire ; l'État avait estimé que l'implantation géographique sur l'ensemble du territoire national, avec 17 000 points de contact, permettait à LBP d'offrir à un large public un accès à un socle de services bancaires à travers des opérations sur le Livret A. De plus, LBP est particulièrement présente dans les zones urbaines sensibles qui concentrent un nombre important de détenteurs de livrets de faible encours (moins de 150 euros de solde) réalisant de nombreuses opérations au guichet.

Cette consultation publique auprès des membres du CCSF avait pour

objectif de vérifier l'existence, sept ans après la première convention, d'un besoin de service public non satisfait spontanément par le marché, et d'en préciser les principales caractéristiques. La consultation visait également à interroger les parties sur le rôle spécifique que devait jouer, à terme, le livret A distribué par La Banque Postale en matière d'inclusion et d'accessibilité bancaire pour des populations spécifiques.

Dans ce cadre, le CCSF s'est réuni à deux reprises en juin et juillet 2016 afin d'adopter un avis relatif à la poursuite de la mission de La Banque Postale.

Le CCSF a considéré notamment qu'il existe un réel besoin, pour les populations exclues du système bancaire, d'un produit offrant gratuitement des prestations telles que des opérations de dépôt et retraits d'espèces, y compris pour de très faibles montants, auprès de guichets, au sein d'un réseau dense ; il a constaté que les produits fournis à ce jour par les offres commerciales des banques de la place, y compris le droit au compte ou l'offre spécifique réservée aux populations en situation de fragilité financière, participent aux actions de l'ensemble des banques en matière d'accessibilité

et d'inclusion bancaire, mais ne couvrent pas certaines exigences spécifiques des populations visées par la mission confiée à LBP.

En conséquence, le Comité s'est montré favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à LBP au travers du Livret A pour 2015-2020. Il a néanmoins souhaité que des réflexions soient lancées dès que possible dans les instances *ad hoc* sur des dispositifs envisageables à l'issue de cette nouvelle période de six ans, en particulier au regard des nouveaux dispositifs d'éducation budgétaire et financière.

La profession bancaire

La profession bancaire est naturellement au cœur de la lutte contre l'exclusion bancaire. Comme cela a été détaillé précédemment, les établissements de crédit agissent au jour le jour 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 (particuliers, jeunes, entrepreneurs et acteurs sociaux) de mieux comprendre le monde de la banque avec des explications simples, claires et pédagogiques sur la banque et l'argent.

Le site internet ⁷³ propose une collection de 80 mini-guides tels que *Maîtriser mon budget*, *Le droit au compte*, *Le solde bancaire insaisissable*, *La procédure de surendettement* ou *Fragilité financière : une offre spécifique*.

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

- opération « J'invite un banquier dans ma classe » dans le cadre de la *European money week 2016*, à destination des écoles primaires grâce à un jeu coopératif. Des actions similaires sont menées auprès des collégiens et des lycéens pour présenter des notions sur la gestion du budget, le fonctionnement des services bancaires, 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) ;
- 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 envers les associations de consommateurs dans le but de les aider à mieux connaître les mécanismes de la relation bancaire, et est partenaire de Crésus et Familles Rurales dans le but de travailler en commun à l'élaboration d'outils de prévention du surendettement, ou de

⁷³ www.lesclesdelabanque.com

soutenir la sensibilisation des salariés et bénévoles.

Elle a édité le document « Banque et quartiers » pour valoriser les actions concrètes menées par les banques, à titre collectif ou individuel. Ces actions contribuent au développement économique, social

et culturel des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

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.

Il faut noter le rôle spécifique de La Banque Postale, à travers sa mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire (cf. encadré 4).

Encadré 4

La mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire de La Banque Postale

La loi de modernisation de l'économie 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 ¹.

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 2016, près de 51 % des livrets A de La Banque Postale détenus par des personnes physiques ont un encours inférieur à 150 euros et ne totalisent que 0,31 % des encours ; ils comptent parmi les livrets les plus utilisés, totalisant près de 48 % des opérations effectuées sur livret A.

Le Livret A de La Banque Postale est utilisé comme un quasi-compte courant par des personnes réticentes à utiliser des automates de retrait ou des moyens de paiement dématérialisés. Son universalité (accès sans condition d'éligibilité) évite ainsi toute stigmatisation de ses détenteurs.

Ce dispositif est complémentaire des autres dispositifs d'accessibilité (droit au compte et offre spécifique dédiée aux clients en situation de fragilité financière).

¹ Retrait et dépôt à partir de 1,50 euro, domiciliations 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 et d'électricité et de gaz, des loyers dus aux HLM), mise à disposition gratuite de chèque de banque tiré au profit du titulaire du livret ou de son représentant légal ou de son mandataire, délivrance gratuite d'une carte de retrait interne, etc.

² Avis du Comité consultatif du secteur financier (CCSF) du 12 juillet 2016.

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) mène des actions auprès des établissements de crédit afin de veiller à la bonne application des dispositions relatives au droit au compte ⁷⁴ et à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière ⁷⁵.

En 2016, elle a exercé ses premiers contrôles sur le thème de l'inclusion bancaire. Ces constats, qu'il sera nécessaire de compléter, ont fait apparaître que le dispositif était globalement mis en œuvre. Toutefois, des manquements ont été relevés, ainsi que des points de pratiques à améliorer, notamment :

- certains services bancaires de base étaient tarifés ;
- la renonciation expresse du client à bénéficier des services bancaires de base gratuits en cas de souscription à une autre offre n'était pas systématiquement recueillie ;
- les propositions de contact annuel aux clients bénéficiaires des services bancaires de base n'étaient pas réalisées auprès de l'ensemble de la population concernée ;

- certains courriers adressés aux clients identifiés comme « fragiles financièrement » étaient rédigés d'une façon très neutre, qui n'est pas apparue de nature à sensibiliser les clients aux solutions que leur banque était susceptible de leur proposer ;

- un effort de formation des personnels sur la thématique de l'inclusion bancaire demeurait à accomplir ;

- le suivi et le pilotage de la mise en œuvre des dispositifs étaient insuffisants.

Ces points à améliorer sont aussi ressortis des réclamations relatives au droit au compte. L'examen des réclamations des personnes en situation de fragilité financière fait ressortir une vulnérabilité financière avérée de certains réclamants qui ne se sont pourtant pas vu proposer la convention de services destinée aux clients en situation de fragilité financière.

Dans ses réponses, l'ACPR a apporté aux réclamants une information sur les dispositions dont ils pouvaient bénéficier. Des courriers d'intervention ont également été adressés aux établissements identifiés afin qu'ils accèdent aux demandes de leurs clients et appliquent les dispositions

prévues, y compris le cas échéant en modifiant leurs procédures.

Dans le cadre de sa mission de protection de la clientèle, l'ACPR maintiendra en 2017 une attention soutenue à l'application de ces dispositifs qui concernent les clientèles les plus vulnérables.

Une action déterminée de la Banque de France

La Banque de France est un acteur majeur de la lutte en faveur de l'inclusion bancaire. Elle est présente historiquement par son action en faveur du droit au compte et pour l'action sur le surendettement. Des efforts de communication ont été faits pour favoriser l'information sur ce sujet ; on peut notamment mentionner la fourniture d'un accès rapide aux informations de type droit au compte et autres données utiles au consommateur sur l'application mobile.

⁷⁴ Les dispositions relatives au droit au compte sont définies aux articles L312-1, D312-5 et D312-6 du *Code monétaire et financier*.

⁷⁵ Les dispositions relatives à l'offre spécifique destinée aux clients en situation de fragilité financière sont définies aux articles L312-1-3, R312-4-2 et R312-4-3 du *Code monétaire et financier*.

Elle est également depuis de nombreuses années fortement impliquée dans les actions d'éducation financière. Elle publie des notes destinées au grand public, telles que « L'éco en bref ». Le projet Citéco (Cité de l'économie et de la monnaie) entre maintenant dans sa dernière phase, puisqu'après la mise en ligne du site et de nombreuses expositions itinérantes le musée va ouvrir en 2018. Enfin, la Banque de France est maintenant opérateur national de la stratégie nationale d'éducation financière et budgétaire (cf. *supra*).

L'Observatoire de l'inclusion bancaire, mis en place en septembre 2014, contribue à une meilleure connaissance du sujet. Il est un lieu d'échanges entre toutes les parties, et a permis des avancées conceptuelles et statistiques.

L'action en faveur du microcrédit accompagné

Dans le cadre de sa stratégie RSE, au titre de son engagement économique et citoyen, la Banque de France déploie un ensemble d'actions déterminées et complémentaires destinées à promouvoir le microcrédit accompagné, à valoriser la contribution socioéconomique de cet instrument de lutte contre

l'exclusion bancaire et la précarité, à contribuer à une plus grande diffusion de cet outil porteur de valeur et visant à accompagner ses acteurs.

Au niveau national, l'engagement sociétal de la Banque de France dans ce domaine s'est concrétisé notamment par l'attribution des prix du microcrédit destinés à récompenser des parcours individuels particulièrement emblématiques de la contribution de cet outil de financement accompagné à l'inclusion bancaire de personnes en situation de fragilité financière.

L'action de la Banque de France consiste à orienter vers un soutien accru au microcrédit les services qu'elle rend aux particuliers dans le cadre des missions qui lui sont confiées dans le domaine de la prévention et du traitement des difficultés financières, et aux entreprises dans le cadre de l'accompagnement des très petites entreprises (TPE).

Il s'agit notamment d'actions d'information ou de formation développées en liaison avec la mise en œuvre de la stratégie nationale d'éducation économique et financière des publics, dans le but notamment de sensibiliser les prescripteurs potentiels à l'utilité du microcrédit

accompagné et à la contribution de cet outil à l'inclusion financière des bénéficiaires.

Ainsi, le portail « Mes questions d'argent » met à la disposition du public des informations pratiques et utiles sur le microcrédit et ses acteurs. De manière complémentaire, un module spécifiquement consacré au microcrédit personnel et professionnel, à ses caractéristiques, à son utilité dans la prévention et le traitement des difficultés financières de publics en situation de fragilité, à sa contribution à l'insertion socioéconomique des bénéficiaires et à la création d'emploi a été intégré dans les supports d'information mis à la disposition des intervenants sociaux.

Les actions engagées par la Banque de France en faveur de ce secteur visent également à favoriser la souscription de microcrédits. Ainsi, depuis septembre 2016, des correspondants TPE, présents au niveau départemental, orientent les créateurs ou repreneurs de micro-entreprise confrontés à des difficultés d'accès à des financements classiques vers les associations de microcrédit professionnel compétentes pour les accompagner dans la réalisation de leurs projets.

Enfin, la Banque de France met en place au niveau régional des *Rencontres du microcrédit* qui associent l'ensemble des parties prenantes afin de contribuer à promouvoir cet instrument, à valoriser et à accompagner les initiatives remarquables des acteurs. Ces actions de place réunissent les acteurs régionaux publics, bancaires et associatifs autour d'échanges, de tables rondes, sur des thématiques liées au développement du microcrédit. Les premières *Rencontres du microcrédit* ont eu lieu au mois de juin 2017, en Bretagne et en Bourgogne, et leur déploiement se poursuivra au cours du second semestre.

3.4 Les travaux à venir

L'inclusion bancaire ne concerne pas que les personnes fragiles financièrement. Elle consiste aussi à assurer un accès aisé aux services bancaires aux populations connaissant ou susceptibles de connaître d'autres formes d'exclusion de fait. L'Observatoire, soucieux de tenir compte des évolutions démographiques, technologiques, culturelles, doit également intervenir en ce domaine, conformément à la

mission spécifique que le législateur lui a confiée.

Les travaux à venir doivent anticiper les évolutions de la société, qui peuvent rendre nécessaire une adaptation des instruments mais aussi de la définition même de l'inclusion bancaire.

On peut citer notamment les problématiques du vieillissement de la population et des nouveaux usages liés à la digitalisation.

L'inclusion bancaire des personnes âgées

La population française vieillit ⁷⁶ : la part des plus de 60 ans atteignait 20,6 % en 2000, et les plus de 75 ans 7,2 %. Ces tendances se sont accélérées sur les dernières années puisque ces proportions sont, à fin 2016, de 23,8 % et 9,0 %.

Les projections de population de l'Insee à l'horizon 2070 ⁷⁷ décrivent une nouvelle accélération des évolutions : si les tendances démographiques récentes se poursuivaient, l'accroissement de la population française à cet horizon, soit 10,7 millions d'habitants, serait essentiellement dû aux personnes

de 65 ans ou plus (+ 10,4 millions), et la population âgée de 75 ans ou plus serait deux fois plus nombreuse en 2070 qu'en 2013 (+ 7,8 millions).

Ce vieillissement serait particulièrement rapide jusqu'en 2040 avec l'arrivée dans ces classes d'âge de toutes les générations du *baby-boom*. L'évolution serait ensuite plus modérée : selon les hypothèses (portant sur la fécondité, la mortalité et les migrations), 25 % à 34 % de la population dépasserait 65 ans en 2070. La France compterait alors plus d'une personne âgée de 65 ans ou plus pour deux personnes âgées de 20 à 64 ans. Cette évolution n'est pas spécifique à la France puisqu'on retrouve un rapport similaire dans les projections faites pour l'Europe à l'horizon 2060.

Les centenaires, qui étaient environ 1 100 entre 1960 et 1975, sont aujourd'hui 21 000 et pourraient être 270 000 en 2070.

Ces changements marqués et rapides de la population auront certainement une influence importante sur l'inclusion bancaire.

⁷⁶ « Tableaux de l'Économie Française », *Insee Références*, édition 2016.

⁷⁷ « Projections de population à l'horizon 2070 », *Insee Première*, n° 1619, novembre 2016.

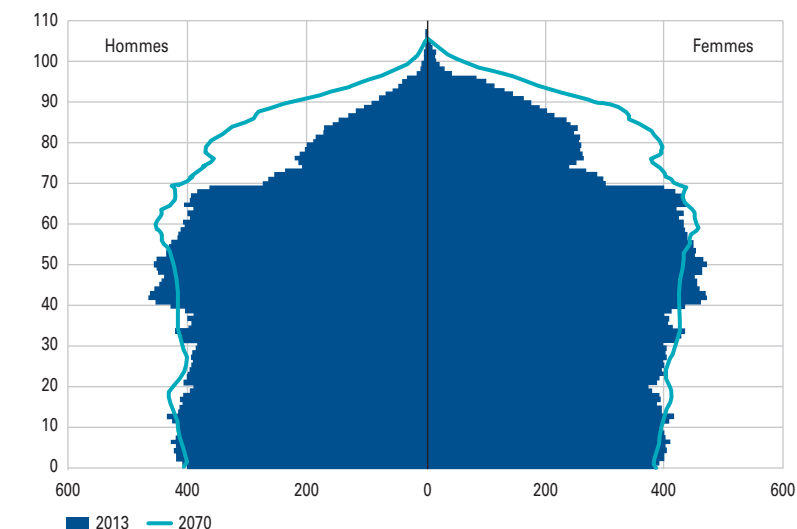
L'Observatoire va donc mener en son sein des travaux au cours des prochains mois. Ils associeront tous les membres de l'Observatoire, dont le Comité consultatif du secteur financier (CCSF), et conduiront à des constats et, dans la mesure du possible, à de premières pistes de réflexion ou propositions.

Parmi les éléments à examiner, on peut citer notamment la dématérialisation croissante des moyens de paiement, l'apparition de la banque « mobile » ⁷⁸, et plus généralement le recours de plus en plus large au digital, qui présente des avantages évidents pour la plus grande part de la population, mais peut poser des difficultés à une partie des personnes âgées.

Les services financiers disponibles aux guichets diminuent

G23 Pyramide des âges de la France en 2013 et à l'horizon 2070

(population, par âge, en milliers)



Source : Insee.

(notamment les retraits d'espèces). Or, un certain nombre d'intervenants notent que les populations en situation de vulnérabilité personnelle, dont les personnes âgées,

sont souvent demandeuses de ces contacts « physiques ».

⁷⁸ On désigne ainsi une banque conçue dès l'origine pour n'être accessible que sur smartphone ou tablette.

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, Pierre-René Lemas
- 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

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

- Mouna Aoun, La Banque Postale
- Daniel Baal, Crédit Mutuel Île-de-France
- Rosemarie Blavet, Société Générale
- Édouard Delmon, BPCE
- Raphaële Leroy, BNP Paribas
- Claude Messaoudani, Crédit Agricole

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

- 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
- Jean Gouzi, Croix-Rouge française
- Morgane Lenain, Union nationale des associations familiales
- Hélène-Sophie Mesnage, Union nationale des centres communaux d'action sociale

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

- Jérôme Accardo
- Malik Koubi
- Laurence Rioux

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

- Pierre-Yves Cabannes
- Patrick Aubert
- 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
- Isabelle Benoteau, direction générale du Trésor
- Julien Demuynck, Banque de France
- Fabrice Dufresne, Institut d'émission d'outre-mer
- Paul Loridant, médiateur de la Fédération bancaire française
- Maxime Maury, Banque de France
- Françoise Palle-Guillabert, Association française des sociétés financières
- Maxime Pekkip, Crésus
- Sébastien Poidatz, Caisse des dépôts et consignations
- Thierry Racaud, Association pour le développement de l'initiative économique
- Béatrice Raoult-TeXier, Banque de France
- Bernadette Sozet, Initiative France

A3

Cadre juridique

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

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

Précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

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 R312-13

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

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

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

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

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

Article 56

I. – La sous-section 1 bis de la section 1 du chapitre II du titre 1^{er} du livre III du même code, telle qu'elle résulte de l'article 55, est complétée par un article L312-1-1 B ainsi rédigé :

« Art. L312-1-1 B. Il est créé, auprès de la Banque de France, un Observatoire de l'inclusion bancaire chargé de collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière. Cet Observatoire est également chargé de définir, de produire et d'analyser des indicateurs relatifs à l'inclusion bancaire visant notamment à évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

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

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

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

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

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

NOR : FCPT1321739D

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 œuvre de ses missions. Ce rapport annuel comporte notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution pour l'ensemble des établissements de crédit, une appréciation générale des pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire ainsi que les éventuelles préconisations de l'observatoire pour améliorer l'inclusion bancaire en général. Ce rapport annuel peut également comporter des exemples de bonnes et mauvaises pratiques individuelles de certains établissements de crédit. Le présent décret précise la composition de l'observatoire et les règles s'appliquant à ses dix-huit membres ainsi que ses modalités de fonctionnement (réunions, règlement intérieur). Il prévoit la mise en place d'un conseil scientifique consultatif dont il détermine le rôle et la composition. Il précise les données collectées par l'observatoire. Il prévoit que le rapport annuel de l'observatoire est publié sur le site internet de la Banque de France.

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

Le Premier ministre,

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

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

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

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

Décrète :

Article 1

La section 1 du chapitre II du titre 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. R312-9. – L'Observatoire de l'inclusion bancaire comprend dix-huit membres :

« 1° Six membres de droit :

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

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

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

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

- « e) Le président du Comité consultatif du secteur financier prévu à l'article L614-1 ou son représentant ;
- « f) Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale prévu à l'article L143-1 du *Code de l'action sociale et des familles* ou son représentant ;
- « 2° Six représentants des établissements de crédit, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie ;
- « 3° Six représentants des associations œuvrant dans le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, des associations de consommateurs et des associations familiales, nommés par arrêté du ministre chargé de l'Économie.
- « Art. R312-10. – Les membres de l'observatoire mentionnés aux 2° et 3° de l'article R312-9 sont nommés pour une durée de trois ans renouvelable.
- « En cas de vacance d'un siège en cours de mandat du fait de la démission de son titulaire, de son empêchement définitif ou de la perte de la qualité ayant justifié sa désignation, un autre membre est nommé dans les mêmes conditions que celui qu'il remplace pour la durée restant à courir de son mandat.
- « Les membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire exercent leurs fonctions à titre gratuit, sans préjudice du remboursement des frais exposés à cet effet.
- « Les membres de l'observatoire ont un devoir de discrétion pour les informations dont ils ont connaissance en raison de leurs fonctions.
- « Art. R312-11. – L'observatoire se réunit au moins une fois par semestre sur convocation de son président, à l'initiative de celui-ci ou à la demande du ministre chargé de l'Économie ou du ministre chargé des Affaires sociales.
- « L'observatoire peut, sur proposition de son président, entendre tout expert.
- « En cas de partage égal des voix lors d'un scrutin, celle du président est prépondérante.
- « Le secrétariat de l'observatoire est assuré par la Banque de France.
- « L'observatoire établit son règlement intérieur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 2

À la section 2 du chapitre II du titre I^{er} du livre III du même code, l’article R312-7 devient l’article R312-18.

Article 3

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

Article 4

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

Article 5

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

Fait le 30 juin 2014.

Par le Premier ministre :

Manuel VALLS

Le ministre des Finances et des Comptes publics,
Michel SAPIN

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

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

NOR : FCPT1419752A

Le ministre des Finances et des Comptes publics,

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

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

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

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

Arrête :

Article 1

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

Article 2

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

Fait le 5 novembre 2014.

Michel SAPIN

Annexe 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 R312-4-3 du *Code monétaire et financier*, une offre spécifique de services et moyens de paiement. La loi prévoit également la création d'un Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ainsi que des aménagements aux procédures de droit au compte et de traitement des situations de surendettement. Son article 55 prévoit enfin l'adoption par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (AFCEI) d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement, mettant ainsi en œuvre une des mesures du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté par le Gouvernement le 21 janvier 2013.

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

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

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

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

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

1. Les établissements de crédit proposent à leurs clients bénéficiaires des « services bancaires de base » définis aux articles D312-5 et D312-6 du *Code monétaire et financier* un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée. Si le client souhaite bénéficier d'autres services que ceux inclus dans les « services bancaires de base », sa renonciation expresse au bénéfice de ces services gratuits est recueillie.
2. Les établissements de crédit, les établissements de paiement et les établissements de monnaie électronique s'engagent à mettre à disposition de leurs clients dans leur offre commerciale des services facilitant la bonne gestion du compte et limitant les risques d'incidents. Ces services sont présentés aux consommateurs en fonction de leur situation (ex. : carte de paiement à autorisation systématique, service d'alerte sur le solde du compte).
3. Les établissements de crédit présentent l'offre spécifique prévue par l'article L312-1-3 du *Code monétaire et financier* et ses avantages aux publics auxquels elle est destinée ; les procédures internes mises à disposition des conseillers clientèle comportent les éléments nécessaires à la mise en œuvre 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 L312-1-3 du *Code monétaire et financier*, sur la clientèle à laquelle elle est destinée ainsi que sur le suivi des clients bénéficiant des services bancaires de base.

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

Suivre les mesures mises en place

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

12. Afin de s'assurer de l'effectivité de ces mesures, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les établissements de monnaie électronique et les sociétés de financement adressent chaque année à l'Observatoire de l'inclusion bancaire prévu à l'article L312-1-1 B du *Code monétaire et financier* un document synthétique des principales mesures mises en œuvre 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 R312-13 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 L312-1-1 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 R312-13 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 L312-1-1 A, L312-1-1 B et R312-13 ;

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 R312-13 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 R312-13, 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 L511-20 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 œuvre 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 R312-4-3 ;	
– 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 L314-7 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)

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

Studio Création
Direction de la Communication

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 2017

Internet

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

