

# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2019

« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse de la Banque de France ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code. »

# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2019



# AVANT-PROPOS

## DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

« **P** ermettre à toute personne de bénéficier des services bancaires indispensables, préserver nos concitoyens du risque d'isolement inhérent à l'exclusion financière, protéger et accompagner les plus fragiles d'entre eux, telles sont les missions auxquelles participe, depuis sa création, l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Elles sont plus que jamais d'actualité. Dans la période de confinement que nous avons traversée, chacun aura pu mesurer le besoin de solidarité, d'attention à l'autre, mais aussi notre force collective. La Banque de France s'est mobilisée, tout entière, pour assurer la continuité de ses missions au service de l'inclusion bancaire des particuliers, ainsi que l'ensemble des travaux entamés avec les associations et les professionnels, au sein de l'Observatoire. Ils s'articulent sur les trois piliers des politiques d'inclusion financière : l'accès aux services de base, la protection des consommateurs, l'éducation financière du public.

Le présent rapport témoigne ainsi de l'important travail mené par l'ensemble des parties prenantes à l'Observatoire, pour relever le défi d'une identification toujours plus juste et plus cohérente des situations

de fragilité financière. Il souligne les résultats encourageants enregistrés sur le plafonnement des frais d'incidents bancaires, et dans la diffusion de l'offre spécifique, dont les effets protecteurs sont désormais reconnus. Ces efforts doivent être poursuivis et consolidés, avec vigilance, pour assurer aux plus fragiles des clients une protection rapide mais aussi plus durable. À cet égard, la réussite des mesures mises en œuvre dans le cadre des procédures de surendettement exige l'attention des établissements teneurs de compte, et leur accompagnement.

Forte de son engagement au sein de l'Observatoire, la Banque de France a mis en place un point de contact dédié aux associations et aux Points conseil budget. Permettant d'alerter les parties prenantes sur la situation particulière de clients en grande difficulté, cette cellule favorisera également un dialogue toujours plus éclairé et plus concret entre les acteurs de l'inclusion bancaire. Parce que, plus que jamais, le dialogue et la confiance constitueront notre force collective. »

**FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU**  
PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

# REPÈRES 2019

## DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

**3,4 millions de clients fragiles**  
au 31 décembre 2019, titulaires ou cotitulaires de 3 366 488 comptes actifs à cette date

**255 €** montant annuel moyen de la totalité des frais liés au compte pour l'ensemble **des clients identifiés comme fragiles en fin d'année**



**-16%\***

**62%**  
des comptes détenus par un client identifié comme fragile au 31 décembre **ont été facturés de frais d'incidents au moins une fois dans l'année**

**151 €**  
montant annuel moyen des frais d'incidents sur les comptes de l'ensemble **des clients identifiés comme fragiles en fin d'année**

**69 €**  
montant annuel moyen des frais d'incidents sur les comptes **des clients bénéficiant de l'offre spécifique au 31 décembre**

**512 149** bénéficiaires de l'offre spécifique à fin 2019



**+33%\***

79 979



nouvelles situations de surendettement en 2019

2 340 267



964 249



42 335



personnes physiques inscrites  
au **Fichier national des incidents  
de remboursement des crédits  
aux particuliers (FICP)**  
au 31 décembre 2019

personnes physiques inscrites  
au **Fichier central des chèques (FCC)**  
au 31 décembre 2019

**désignations d'établissements  
de crédit** pour les personnes physiques  
agissant à des fins non professionnelles  
dans le cadre de la procédure  
**de droit au compte**

19 179

microcrédits personnels accordés en 2019

57463

microcrédits professionnels accordés en 2019

\* par rapport à 2018

# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>L'ACCÈS AU COMPTE ET À DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS</b>	<b>9</b>
1.1	Le droit au compte, dispositif socle de l'inclusion bancaire	9
1.2	Le microcrédit : un levier d'insertion économique et sociale	12
<b>2</b>	<b>DES RÉPONSES ADAPTÉES AUX SITUATIONS DE FRAGILITÉ : LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS</b>	<b>17</b>
2.1	Une identification plus cohérente, pour une protection plus durable des clients fragiles	17
2.2	Le déploiement d'une réponse efficace, l'offre spécifique	19
2.3	Une mesure pour tous les clients fragiles, le plafonnement des frais bancaires	22
2.4	Trente ans de prévention et de traitement du surendettement	23
<b>3</b>	<b>L'ACCOMPAGNEMENT DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE BANCAIRE ET FINANCIÈRE</b>	<b>29</b>
3.1	L'éducation financière du public contribue à l'inclusion bancaire et financière	29
3.2	Les Points conseil budget	31
<b>4</b>	<b>COMPLÉMENT THÉMATIQUE – L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE</b>	<b>35</b>
4.1	La détection des personnes fragiles	35
4.2	Les mécanismes d'accompagnement	35



<b>ANNEXES</b>	<b>39</b>	
A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	40
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	41
A3	Cadre juridique	42

<b>ENCADRÉS</b>		
1	La microépargne, un dispositif efficace de prévention des difficultés	16
2	Les grands fichiers	28
3	Le label EDUCFI : un nouvel outil pour identifier et promouvoir les actions respectant les critères de la stratégie	33
4	Bilan du premier exercice de collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique	38



# 1

## L'ACCÈS AU COMPTE ET À DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS

### 1.1 Le droit au compte, dispositif socle de l'inclusion bancaire

Institué dès 1984 dans la législation française, le droit au compte constitue toujours le premier pilier du dispositif d'inclusion bancaire.

#### Une procédure consolidée

##### Le cadre réglementaire

Tout établissement doit disposer, dans sa gamme de services, d'une offre comportant les prestations de base définies à l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier. Toute personne physique n'agissant pas pour des besoins professionnels peut demander l'ouverture d'un compte de dépôt et le bénéfice de ces prestations, l'établissement sollicité devant motiver son refus éventuel.

Régi par l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, le droit à l'ouverture d'un compte de dépôt est reconnu à toute personne physique domiciliée en France ou, si elle n'agit pas pour des besoins professionnels, dans un autre État membre de l'Union européenne, à toute personne physique de nationalité française quel que soit le lieu de sa domiciliation, ainsi qu'à toute personne morale domiciliée en France.

Lorsqu'elles sont dépourvues d'un tel compte, ces personnes peuvent solliciter la Banque de France pour qu'elle désigne un établissement de crédit tenu d'offrir au demandeur, *a minima* et gratuitement, les services bancaires de base suivants :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte ;
- un changement d'adresse par an ;

- la délivrance à la demande de relevés d'identité bancaire ;
- la domiciliation de virements bancaires ;
- la fourniture mensuelle d'un relevé des opérations effectuées sur le compte ;
- l'encaissement de chèques et de virements bancaires ;
- les paiements par prélèvement SEPA, titre interbancaire de paiement SEPA ou par virement bancaire SEPA, ce dernier pouvant être réalisé aux guichets ou à distance ;
- des moyens de consultation à distance du solde du compte ;
- les dépôts et retraits d'espèces au guichet de l'organisme teneur de compte ;
- une carte de paiement dont chaque utilisation est autorisée par l'établissement de crédit qui l'a émise, permettant notamment le paiement d'opérations sur Internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne ;
- deux formules de chèques de banque par mois ou moyens de paiement équivalents offrant les mêmes services ;
- la réalisation des opérations de caisse.

##### Le rôle de la Banque de France

Lorsqu'elle est saisie en application des dispositions du III de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, la Banque de France vérifie la complétude du dossier puis procède, dans les 24 heures, à la désignation de l'établissement de crédit qui sera tenu de procéder à l'ouverture du compte. Le choix de cet établissement, qui repose pour chaque dossier pris isolément à la fois sur les souhaits formulés par le demandeur et sur la proximité d'une agence de son domicile ou du lieu qu'il a choisi, doit permettre le respect, sur l'ensemble des désignations réalisées au cours de l'année, des parts de marché de chaque établissement.

En 2019, la Banque de France a poursuivi la modernisation de ses outils en faveur de l'accueil du public, en facilitant notamment la prise de rendez-vous, ou la formulation de demandes en ligne. Une personne souhaitant bénéficier de la procédure de droit au compte peut ainsi créer un espace personnel sur le site « La Banque de France et vous : vos demandes en ligne » (*page accueil.banque-france.fr*). Ce site permet également à un tiers, représentant un ou plusieurs demandeurs, de créer son propre espace et de formuler des demandes pour le compte des personnes qu'il représente.

De manière générale, la transmission de demandes de droit au compte par des tiers reste exceptionnelle (seulement 37 demandes en 2019, émanant d'associations habilitées, de centres communaux d'action sociale – CCAS – ou de représentants de majeurs protégés).

### Les établissements, promoteurs et acteurs clefs du dispositif

L'implication des établissements de crédit reste une condition essentielle de la réussite de cette procédure, particulièrement pour la faire connaître à ses bénéficiaires potentiels, la réglementation exigeant que l'établissement qui refuse l'ouverture d'un compte informe le demandeur de la possibilité de saisir la Banque de France. Cette information est primordiale, 43 % des demandeurs déclarant avoir eu connaissance de la procédure par un établissement de crédit, contre seulement 8 % par une association ou un organisme social <sup>1</sup>.

L'établissement qui refuse l'ouverture d'un compte doit également, si le demandeur est une personne physique, faciliter la mise en œuvre de la procédure en proposant de transmettre pour son compte une demande à la Banque de France. Cette procédure, dite simplifiée, reste trop peu mise en œuvre (seulement 5 % des demandes en 2019).

### La typologie des demandeurs

Selon une enquête menée par la Banque de France à ses guichets, 85 % des personnes bénéficiant de la procédure de droit au compte sont des primodemandeurs. Cette statistique confirme l'intérêt de ce dispositif en vue d'une insertion ou d'un retour pérenne dans la sphère bancaire. Les deux tiers des demandes sont en effet réalisées après clôture, par l'établissement de crédit, du compte détenu antérieurement (près de 70 % de ces clôtures sont la conséquence d'incidents de fonctionnement du compte). 18 % des demandeurs sont des primo-accédants, qui ne détenaient donc aucun compte bancaire avant de bénéficier de la procédure. Enfin, il ressort de cette enquête une nette surreprésentation, par rapport à la population globale,

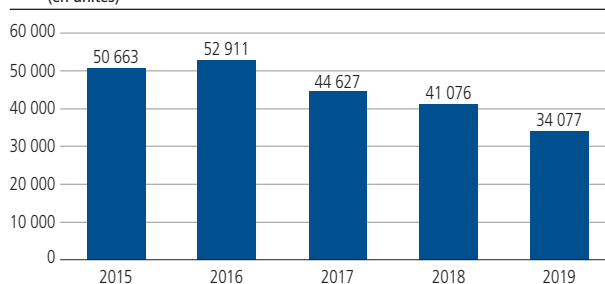
des 21-50 ans parmi les demandeurs. Ceci démontre que le dispositif bénéficie prioritairement à des personnes en activité (seulement 28 % de demandeurs d'emploi), mais en situation de fragilité financière durable.

### Une procédure moins sollicitée, mais souvent plus complexe

#### Le nombre de nouvelles désignations en forte baisse

La Banque de France a procédé, en 2019, à 51 668 désignations d'établissement de crédit dans le cadre de la procédure du droit au compte. Malgré un début d'année 2019 marqué par une hausse des procédures (+ 5 % environ au premier trimestre par rapport à la même période en 2018), le nombre de demandes est donc finalement en baisse pour la quatrième année consécutive, de 7,7 % par rapport à 2018 (- 6,4 % pour les seules personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels). Sur une période de quatre ans, coïncidant avec le développement d'offres innovantes, des comptes de paiement ou même de l'offre spécifique clientèle fragile, le nombre de nouvelles désignations a chuté de 25 %.

**G1** Nombre de comptes ouverts dans l'année dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



Source : Banque de France.

Au cours de l'année sous revue, la Banque de France a dû procéder à plus de 1 000 confirmations de désignations, suite à des refus d'ouverture de compte, traduisant une complexité accrue de certaines procédures. Elle a également été informée d'environ 5 000 difficultés relatives à la désignation et à l'ouverture du compte, et de 6 600 clôtures, une proportion significative des demandeurs estimant également avoir rencontré des difficultés en amont de la procédure pour obtenir une lettre de refus d'ouverture de compte.

Certaines difficultés résident dans les conditions de mise en œuvre de la procédure, ou dans l'adaptation de cette procédure et des services bancaires de base à des besoins ou situations spécifiques. Il ressort notamment que 20 % des demandes de droit au compte (DAC) concernaient

en 2019 des personnes physiques agissant à des fins professionnelles ou des personnes morales, pour l'essentiel des TPE-PME.

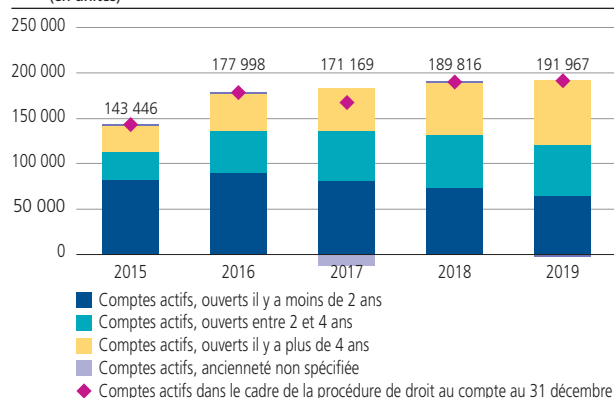
D'autres apparaissent dans la mise en œuvre du droit au compte pour un nombre, certes limité, de cas jugés sensibles par les établissements au regard de leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. La gestion de ces risques par les établissements peut conduire des personnes morales ne parvenant pas à obtenir l'ouverture d'un compte de dépôt vers la procédure du droit au compte, quand bien même les services bancaires de base ne seraient pas nécessairement adaptés à leur activité économique ou associative.

De telles difficultés, intervenant dans le contexte de développement d'offres alternatives, peuvent conduire des demandeurs à privilégier notamment l'ouverture de comptes de paiement. L'Observatoire doit tenir compte de l'ensemble de ces dispositifs dans son analyse, tout en restant vigilant à l'impact de tels arbitrages sur la situation des demandeurs concernés, au regard des différences tarifaires et des types de services proposés.

### La vie des comptes associés à la procédure

La procédure de droit au compte constitue un levier pour amorcer une relation bancaire pérenne et évolutive.

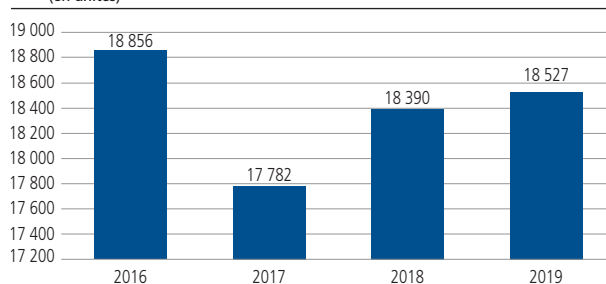
**G2** Nombre de comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre (en unités)



Source : Banque de France.

En 2019, 193 495 contacts ont été proposés aux détenteurs de services bancaires de base, afin d'évaluer l'opportunité de contracter une autre offre de services plus adaptée. Ainsi, 18 527 clients, détenteurs des services bancaires de base au 1<sup>er</sup> janvier, y ont renoncé dans le courant de l'année sous revue.

**G3** Nombre de clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année, et ayant renoncé à ces services en cours d'année (en unités)

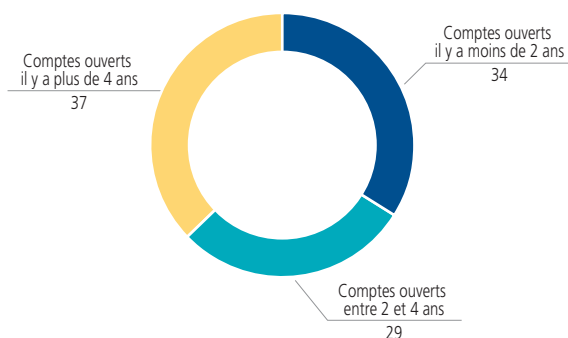


Source : Banque de France.

La différence sensible entre le nombre de désignations réalisées par la Banque de France et le nombre de comptes ouverts dans l'année par les établissements au titre du DAC (seulement 34 077) corrobore l'analyse d'une démarche active de la part des conseillers bancaires dès l'entrée en relation. Dans un certain nombre de cas, le demandeur peut s'être vu proposer la souscription de l'offre spécifique clientèle fragile par exemple.

Au 31 décembre 2019, les établissements déclaraient globalement détenir 191 967 comptes actifs, ouverts dans le cadre de la procédure du droit au compte (en hausse de 1 % sur un an). La proportion de ces comptes qui sont ouverts depuis plus de quatre ans, et constituent donc une solution pérenne pour leurs détenteurs, est corrélativement en hausse de sept points.

**G4** Part des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre (en %)



Source : Banque de France.

1 Source Banque de France, enquête réalisée aux guichets auprès de 1 027 demandeurs, en mars et avril 2019.

## 1.2 Le microcrédit : un levier d'insertion économique et sociale

Le microcrédit s'adresse aux personnes exclues du système bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus et/ou d'une situation de précarité sociale. Il est destiné à faciliter le retour vers l'emploi de personnes qui sont exclues du marché du travail et à encourager la création d'entreprise.

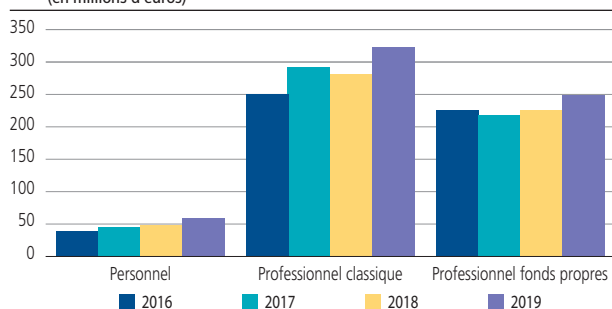
Les prêts sont accordés sous réserve d'une capacité de remboursement suffisante de l'emprunteur et de la mise en place d'un accompagnement social pendant toute la période de remboursement.

Traditionnellement on distingue le microcrédit personnel, visant à favoriser l'insertion sociale ou professionnelle du demandeur, et le microcrédit professionnel, en lien avec l'acquisition ou la création d'une entreprise.

S'agissant du microcrédit personnel, les demandes sont instruites par des structures locales d'accompagnement appartenant à l'un des dix grands réseaux nationaux<sup>2</sup>. Il s'agit de prêts à titre onéreux d'un montant inférieur ou égal, dans près de 60 % des cas, à 3 000 euros. Neuf microcrédits personnels sur dix financent des dépenses destinées à favoriser la mobilité : acquisition ou réparation d'un véhicule nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle, ou obtention d'un permis de conduire par exemple.

Le dynamisme de la demande de microcrédits personnels s'est de nouveau confirmé en 2019 puisque les flux de nouveaux crédits ont progressé de 22,7 % pour un total de 59,1 millions d'euros correspondant à une croissance de 11,5 % du nombre de nouveaux prêts égal à 19 179. Les encours de microcrédits personnels ont ainsi progressé de 19,7 % par rapport à l'année précédente pour un total de 85,1 millions d'euros.

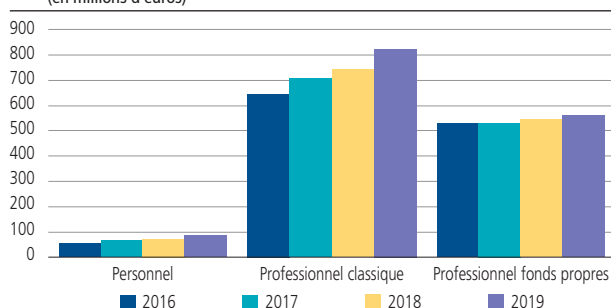
**G5 Évolution des flux de nouveaux microcrédits**  
(en millions d'euros)



Le microcrédit professionnel est un prêt à titre onéreux inférieur dans 75 % des cas à 10 000 euros, destiné à financer l'acquisition ou la reprise d'une entreprise de moins de cinq ans d'ancienneté, et employant moins de dix salariés. Selon les cas, il s'agit d'un financement venant en substitution d'un prêt bancaire classique, ou d'un microcrédit à caractère de fonds propres tel qu'un prêt d'honneur, accordé par les réseaux associatifs spécialisés, sans intérêts ni garanties, couplé à un prêt bancaire complémentaire, ou tel que le prêt à taux zéro (ex-prêts Nacre) distribué par le réseau France Active.

Dans ces deux catégories de microcrédits professionnels, la production de nouveaux crédits a augmenté en 2019 de 14,6 % pour les financements classiques pour un total de 322,5 millions d'euros et de 10,1 % pour les prêts à caractère de fonds propres pour un total de 249,1 millions, correspondant à un nombre global de prêts distribués de 57 463, en progression de 8,9 % par rapport à l'année précédente. Ainsi les encours correspondants ont poursuivi leur progression régulière pour un total de 1 385,6 millions d'euros, de manière plus marquée pour les financements classiques (+ 11,1 %) que pour les prêts à caractère de fonds propres (+ 2,8 %).

**G6 Évolution des encours de microcrédits**  
(en millions d'euros)



Source : Banque de France.

La distribution des microcrédits repose sur les établissements de crédit mais surtout dans une proportion importante sur des associations habilitées par le Code monétaire et financier à accorder ce type de prêts.

Dans tous les cas, ils font l'objet d'un mécanisme de garanties publiques dans le cadre des engagements du Fonds de cohésion sociale, au titre des crédits professionnels solidaires ou des microcrédits personnels.

## Les spécificités du modèle français de microcrédit

### Une intervention coordonnée d'acteurs publics, associatifs et bancaires

Le modèle français du microcrédit se caractérise par l'intervention coordonnée de nombreux acteurs publics, associatifs et bancaires, impliqués dans la sélection, le financement et l'accompagnement social des bénéficiaires de crédit.

Ces différents acteurs travaillent en réseau dans le cadre de partenariats incluant fréquemment des collectivités territoriales qui peuvent intervenir en tant que financeurs ou en tant que garants.

Des plateformes de microcrédit personnel ont ainsi été créées, notamment sous l'égide de la Caisse des dépôts et consignations, pour mutualiser les moyens existants, professionnaliser les structures, diminuer le coût de traitement des dossiers, coordonner les acteurs sur un territoire donné et renforcer le maillage territorial. Leur rôle consiste à :

- centraliser les demandes de microcrédit personnel en provenance du réseau de prescripteurs ;
- instruire les dossiers et assurer l'accompagnement des emprunteurs ;
- orienter les dossiers sélectionnés vers le réseau de banques et instituts de microfinance partenaires ;
- animer et développer les réseaux de partenaires : associations et financeurs.

À ce jour une cinquantaine de plateformes de microcrédit personnel, couvrant 55 départements, ont signé une convention de partenariat avec la Caisse des dépôts et consignations.

### L'emprunteur, accompagné tout au long du projet

L'accompagnement du demandeur a des finalités différentes selon la typologie du bénéficiaire.

Dans le cadre d'un microcrédit personnel, il s'agit dans un premier temps d'évaluer le projet à financer, la capacité de remboursement du demandeur et l'ouverture aux droits sociaux afin de maximiser les chances d'obtenir un financement. Ensuite, une fois que le microcrédit a été obtenu, il s'agit de mettre en place un accompagnement budgétaire dans la durée afin de permettre à l'emprunteur de faire face aux échéances de remboursement du crédit. Cet accompagnement vise ainsi à consolider la situation budgétaire de l'emprunteur en intégrant le cas échéant le complément de ressources lié au retour à l'emploi.

S'agissant du microcrédit professionnel, l'accompagnement a pour premier objectif d'aider le chef d'entreprise à présenter son projet et sa demande de financement à un partenaire bancaire, puis à pérenniser l'activité de son entreprise en l'aidant à développer les compétences nécessaires pour gérer et développer celle-ci dans les meilleures conditions et faire face aux échéances de remboursement du crédit. Le degré d'accompagnement dépend de l'expérience du créateur ou du repreneur mais en tout état de cause la grande diversité des structures d'accompagnement, qui sont pour la plupart affiliées aux grands réseaux nationaux, permet de répondre à la multiplicité des besoins exprimés. Certains réseaux vont plus loin dans cette démarche d'accompagnement, en proposant au créateur d'entreprise, selon ses besoins, un coaching assuré par un chef d'entreprise ou expert bénévole.

L'Observatoire souligne la qualité et l'efficacité de l'accompagnement des créateurs/repreneurs d'entreprise ayant eu recours au microcrédit, matérialisée par le taux de pérennité des entreprises concernées qui selon la dernière étude de l'Adie s'élève, après deux ans d'existence, à 76 %, soit un pourcentage supérieur de trois points à la moyenne nationale, toutes entreprises confondues.

### Un mécanisme de garanties publiques qui sécurise l'ensemble du dispositif

Le Fonds de cohésion sociale (FCS) a été créé en 2005 à l'initiative de l'État. Sa dotation annuelle s'élève à 20 millions d'euros en moyenne, pour garantir des prêts accordés par des établissements de crédit ou des associations habilitées dans deux domaines :

- les microcrédits professionnels solidaires, c'est-à-dire des prêts accordés à des fins de création ou de reprise d'entreprises à des personnes en difficulté d'insertion économique et sociale. Le FCS abonde ainsi des fonds de garantie gérés par le réseau France Active : le Fonds solidaire de garantie pour l'entrepreneuriat féminin et l'insertion (FOGEFI), les fonds territoriaux « loi Galland » et la garantie des prêts à taux zéro (ex-prêts Nacre). Il participe aussi au financement de l'accompagnement des créateurs d'entreprise par les réseaux associatifs en subventionnant une partie des frais d'accompagnement ;

2 Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), Association nationale des directeurs de missions locales, chambres régionales du surendettement social (Crésus), Croix-Rouge française, fédération

Familles Rurales, Fondation agir contre l'exclusion (Face), Restos du cœur, Secours catholique, Union nationale des associations familiales (Unaf), Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas).

- les microcrédits personnels accordés par des établissements bancaires ou extrabancaires agréés par le FCS pour des projets favorisant l'insertion sociale et professionnelle des bénéficiaires.

Selon les publics, les quotités de garantie s'échelonnent de 50 % à un maximum de 80 % (limite fixée par la législation européenne) pour des cibles spécifiques : femmes entrepreneures, quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), entreprises d'insertion.

Un des effets positifs de l'accompagnement social consiste en la sinistralité maîtrisée observée sur ce type de crédits, qu'il s'agisse des microcrédits professionnels où le taux de sinistre brut (avant mise en œuvre de la garantie du FCS) se situe en deçà de 15 % pour des cohortes d'entreprises de plus de cinq ans d'ancienneté, ou des microcrédits personnels dont la sinistralité économique (avant intervention du FCS) est régulièrement inférieure à 10 % au cours des dernières années. Cette faible sinistralité peut également être analysée au regard de la qualité de la sélection réalisée lors de l'instruction des dossiers.

La gestion du FCS, qui était précédemment assurée par la Caisse des dépôts et consignations, a été transférée à BPI France au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

### **Des impacts positifs tant au niveau des porteurs de projet que pour l'ensemble de la collectivité**

Les différentes études d'impact menées au cours des dernières années (Adie, Fédération nationale des Caisses d'Épargne – FNCE) mettent en évidence les effets bénéfiques du microcrédit à la fois au plan individuel pour les porteurs de projet mais aussi au niveau macroéconomique. Elles tendent ainsi à démontrer l'efficacité du microcrédit en tant que levier d'insertion économique et sociale et d'inclusion bancaire.

S'agissant des bénéfices retirés au plan individuel, et ce quelle que soit la catégorie de microcrédit, ces études mettent en évidence des impacts de différentes natures.

En premier lieu, les bénéficiaires de microcrédit voient leur situation socioprofessionnelle s'améliorer durablement dans une proportion d'environ 80 % des cas. Du point de vue de l'évolution de la situation budgétaire et financière, l'impact est jugé positif par les bénéficiaires de microcrédit dans environ 50 % des cas.

En ce qui concerne la bancarisation, on peut constater d'une manière générale l'amélioration de la qualité de la

relation entre le bénéficiaire du microcrédit et sa banque et, s'agissant des entrepreneurs, une plus grande facilité à ouvrir un compte bancaire et à obtenir une autorisation de découvert.

Les impacts positifs pour la collectivité sont de deux ordres : la réduction des versements de minima sociaux, grâce aux revenus d'activité perçus par les bénéficiaires de microcrédit, et l'augmentation des recettes fiscales et sociales directes et indirectes tirées de l'activité des entreprises créées avec l'attribution d'un microcrédit professionnel.

### **De nouveaux leviers à actionner pour développer le microcrédit**

Dans le cadre de sa mission, l'Observatoire poursuivra plusieurs pistes dans les mois à venir pour favoriser l'essor continu du microcrédit comme instrument phare de l'inclusion sociale et économique.

#### **Diminuer le coût de l'accompagnement**

La recherche d'un meilleur équilibre économique et l'attractivité du microcrédit commandent d'envisager les moyens de diminuer le coût de l'accompagnement, souvent cité comme un frein au développement de l'activité. De ce point de vue la création de plateformes digitales de microcrédit personnel permettrait de diminuer sensiblement le coût d'accompagnement des réseaux accompagnants, en particulier dans la phase d'instruction des dossiers, d'accélérer les délais d'octroi des prêts et *in fine* de favoriser une baisse des taux d'intérêt.

#### **Renforcer le rôle de prescripteur des établissements de crédit**

Les établissements de crédit qui affichent les meilleurs résultats en matière de distribution de microcrédits sont ceux pouvant s'appuyer sur un réseau associatif, internalisé dans certains cas chez plusieurs établissements mutualistes, qui permet de réorienter rapidement les clients ne pouvant prétendre au crédit classique, vers une structure dédiée mieux à même de traiter leur demande de crédit. Trouvant alors sa place dans une action concertée en faveur des clientèles fragiles, le microcrédit est mieux distribué. Cette pratique, de nature à renforcer le poids des établissements de crédit dans la prescription du microcrédit, est à encourager.

#### **Élargir l'objet du microcrédit personnel**

Très axé actuellement sur l'acquisition de biens favorisant la mobilité des demandeurs, et consécutivement l'accès à l'emploi, le champ du microcrédit personnel



pourrait à l'avenir être étendu à d'autres finalités telles que la stabilisation de la situation budgétaire ou la rénovation énergétique des logements. Sur le premier point, une expérimentation a été menée sous la forme de la distribution par plusieurs réseaux bancaires d'un microcrédit « stabilité » et le Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds du FCS a récemment acté la pérennisation de ce dispositif sous réserve d'une bonne appréciation des risques au moment de l'instruction des dossiers et d'une bonne maîtrise de la sinistralité. Sur le second point, l'objet et la hauteur du microcrédit doivent pouvoir favoriser son intégration dans une dynamique de transition écologique (acquisition de véhicules plus récents et moins polluants par exemple).

1

## La microépargne, un dispositif efficace de prévention des difficultés

---

Les solutions de microépargne, encore peu développées actuellement, visent à promouvoir l'épargne auprès des publics à faibles ressources et à doter la microfinance d'une nouvelle offre complémentaire du microcrédit.

La microépargne solidaire accompagnée, inspirée des Mutuelles de solidarité africaines a fait l'objet d'une expérimentation menée pendant deux ans par le Crédit Municipal de Nantes en partenariat avec plusieurs centres communaux d'action sociale – CCAS des régions Pays de la Loire, Bretagne et Centre-Val de Loire, et avec le soutien de la Caisse des dépôts et consignations et de la Banque des Territoires. Une présentation en a été faite au conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Ce dispositif vise à permettre à des personnes en situation de précarité sociale de se constituer une réserve d'argent disponible à tout moment en épargnant sur un livret de microépargne de petites sommes dans la limite de 3 000 euros rémunérées au taux de 1,25 % et en bénéficiant d'un accompagnement social des CCAS.

Le bilan de cette expérimentation qui a été fait à la fin de l'année 2019 met en évidence les avantages de ce dispositif pour l'ensemble des acteurs.

L'épargnant peut ainsi se constituer, au rythme qu'il aura choisi, une épargne de précaution sans risque en capital et avec un taux d'intérêt attractif. Cette épargne lui permettra de faire face dans de meilleures conditions à des tensions ponctuelles de trésorerie, limitant ainsi le risque de surendettement.

Pour les financeurs, il s'agit d'une nouvelle source de financement du microcrédit accompagné, l'épargne collectée servant exclusivement au financement du microcrédit.

Enfin les collectivités territoriales y trouvent un moyen de mettre en œuvre leur politique de lutte contre la précarité sociale et l'exclusion bancaire.

L'utilité démontrée de cette solution de microépargne accompagnée en tant qu'outil d'inclusion sociale et bancaire permet d'envisager une réflexion sur son déploiement à une plus grande échelle.

# 2

## DES RÉPONSES ADAPTÉES AUX SITUATIONS DE FRAGILITÉ : LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS

### 2.1 Une identification plus cohérente, pour une protection plus durable des clients fragiles

#### La fragilité financière, une notion à trois dimensions

##### Le cadre réglementaire

La fragilité financière est une notion par essence subjective et plurielle. Comme la protection des consommateurs de services financiers constitue un volet fondamental du dispositif français d'inclusion bancaire, l'identification des plus fragiles d'entre eux est une condition essentielle à la mise en œuvre de réponses rapides et adaptées.

C'est la loi du 26 juillet 2013, dite de séparation et de régulation des activités bancaires, qui introduit à l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier une notion de « personnes physiques (...) en situation de fragilité ». Le décret du 30 juin 2014, pris en application de cette loi, tient compte de la pluralité des situations visées, en construisant un cadre à trois dimensions :

- une détection de la fragilité financière **avérée**, réglementaire, matérialisée par un événement dont la prise en compte s'impose à tous les établissements ; c'est l'inscription d'une personne, pendant trois mois consécutifs, au Fichier central des chèques (FCC), ou la décision de recevabilité d'une demande d'un débiteur tendant au traitement de sa situation de surendettement ;

- une détection de la fragilité financière **modulable**, appréciée par les établissements à partir de « l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement ainsi que de leur caractère répété constaté pendant trois mois consécutifs (...) et du montant des ressources portées au crédit du compte » ;
- une détection de la fragilité financière **supplémentaire**, à la seule initiative des établissements, sur la base d'éléments « de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte ».

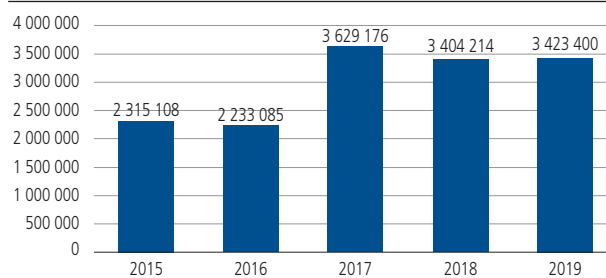
Dès 2014, le législateur a ainsi souhaité fixer un cadre favorisant la protection des consommateurs les plus objectivement fragiles, tout en permettant aux établissements d'adapter leurs mécanismes de détection à leurs typologies de clientèles. La déclinaison opérationnelle de ce cadre réglementaire a pourtant donné lieu, depuis sa création et au cours des derniers mois, à de nombreuses discussions au sein de l'Observatoire, alimentées par l'hétérogénéité des pratiques.

##### La fragilité financière en 2019

Après deux années successives d'évolution, d'abord fortement à la hausse en 2017 du fait de la mise en place par La Banque Postale, au titre de son engagement social, de mesures de détection plus inclusives, puis en léger repli par le jeu d'adaptations de critères d'autres grands groupes en 2018, le nombre de clients considérés comme fragiles au 31 décembre 2019 reste relativement stable. À cette date,

3,4 millions de clients personnes physiques, titulaires ou cotitulaires d'un total de 3 366 488 comptes de dépôt actifs, étaient identifiés comme fragiles.

**G7 Nombre de clients fragiles au 31 décembre dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en unités)**

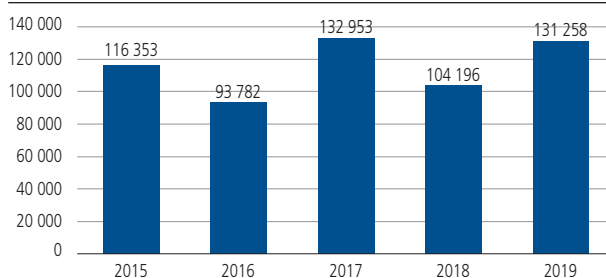


Source : Banque de France.

Étant préalablement rappelé que l'ensemble de ces clients, identifiés comme fragiles au 31 décembre, ne l'ont pas nécessairement été tout au long de l'année, un certain nombre d'indicateurs permettent d'apprécier la typologie de cette clientèle. Ainsi, les flux créditeurs moyens enregistrés sur les comptes concernés se sont établis à 1 401 euros par mois, 76 % d'entre eux ayant subi au moins un découvert dans l'année. Lorsqu'ils se sont trouvés en situation débitrice, le découvert journalier moyen enregistré par ces comptes était de 192 euros.

Enfin, 1,7 million de comptes, parmi ceux des clients fragiles au 31 décembre, ont subi au moins un rejet de paiement dans l'année, au sens de l'article D. 133-5 du Code monétaire et financier. En moyenne sur ces seuls comptes, ce sont 15 incidents qui ont été enregistrés sur l'année.

**G8 Nombre de livrets d'épargne populaire associés à des personnes fragiles au 31 décembre (en unités)**

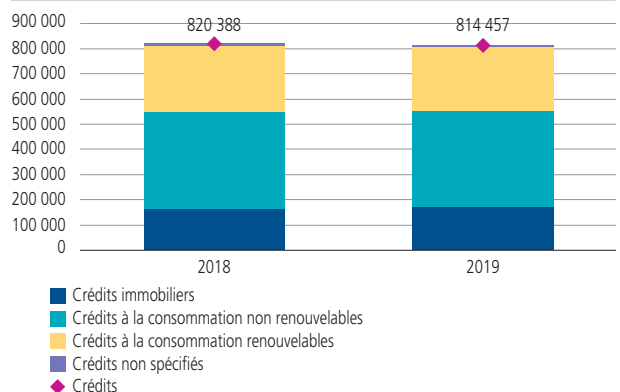


Source : Banque de France.

En matière d'endettement, 814 457 crédits accordés par des établissements teneurs de comptes courants étaient en cours de remboursement par des personnes

financièrement fragiles au 31 décembre. 21 % étaient des crédits immobiliers, pour un encours moyen restant à rembourser de 68 308 euros. Les 631 275 crédits à la consommation en cours, accordés par des établissements teneurs de comptes courants, représentaient un encours moyen restant à rembourser de 5 811 euros.

**G9 Nombre de crédits détenus par des personnes fragiles au 31 décembre dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en unités)**



Source : Banque de France.

**Des pratiques de détection encore trop hétérogènes**

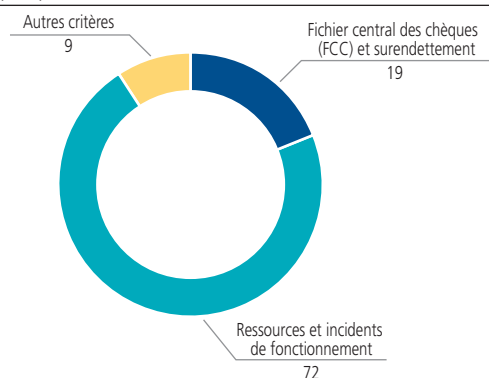
Après avoir échangé en 2018 sur l'intérêt d'une plus grande convergence des critères de détection, l'Observatoire avait reconnu l'intérêt de préserver la flexibilité du cadre réglementaire, tout en s'engageant à analyser plus précisément les pratiques au cours de l'année 2019. Il a ainsi été procédé à un inventaire qualitatif des dispositifs de détection en vigueur au sein des principaux groupes bancaires, permettant de mettre en exergue les différences les plus significatives.

Ces travaux, complétés des enseignements globaux des contrôles menés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ont permis d'identifier de fortes disparités dans les modalités de mise en œuvre des dispositifs de détection, y compris les plus objectifs. Ainsi, la situation des clients surendettés ou inscrits au FCC n'était pas prise en compte de la même manière par l'ensemble des établissements. S'agissant des clients surendettés, ceux-ci pouvaient ne pas être considérés comme fragiles lorsque l'établissement teneur de compte, non créancier, n'était pas partie prenante au plan.

Les notions de référence auxquelles appliquer les critères modulables (durée de référence, notion d'incident de fonctionnement du compte) étaient également interprétées différemment selon les établissements.

Dans ces conditions, la proportion de clients fragiles identifiée au titre de chacune des trois catégories de critères apparaissait variable selon les groupes bancaires, rendant difficile la lecture et l'interprétation des données consolidées. Les établissements bancaires se sont engagés, début 2020, à procéder à une publication des critères de détection mis en œuvre, ce qui devrait en favoriser l'appréhension par les clients concernés.

**G10** Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2019, dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en %)



Source : Banque de France.

## Vers une détection plus rapide et plus durable

Au terme de ces travaux, l'Observatoire a reconnu la nécessité d'un traitement univoque des situations de fragilité les plus dures et objectives, ainsi que d'une plus grande lisibilité des conditions de mise en œuvre des dispositifs de détection modulables. Son président a, par un communiqué du 16 octobre 2019, demandé la mise en œuvre de pratiques de nature à favoriser une détection plus rapide et plus durable, en particulier pour les clients les plus fragiles.

### Protéger les plus fragiles dans la durée

Dès 2020, tout client déclaré recevable à la procédure de surendettement devra ainsi être regardé et protégé comme un client fragile, tout au long de la durée du plan et donc de son inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). Ainsi, l'établissement teneur de compte, même s'il n'est pas créancier, participera, par le plafonnement des frais d'incidents et plus largement par son action à l'endroit d'un client fragile, à la réussite du plan.

S'agissant du fichier central des chèques, la bonne pratique de certains établissements, consistant à prendre en compte

## › 857 112 personnes

inscrites au FICP au 31 décembre 2019  
au titre du surendettement

l'inscription sur ce fichier dès le premier jour, ou au terme d'un délai plus court que celui prévu par le Code monétaire et financier, est encouragée.

### Clarifier les dispositifs de détection modulables

Si l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier laisse aux établissements le soin de déterminer les seuils de mise en œuvre de leur dispositif de détection modulable de la fragilité, deux mesures complémentaires attendues par l'Observatoire visent à harmoniser l'interprétation donnée par les établissements aux notions de référence retenues par ce texte. Ainsi, à compter de 2020, les banques devront prendre en compte, dans leur appréciation, l'ensemble des incidents de fonctionnement du compte correspondant aux neuf types de frais visés par l'engagement de plafonnement (cf. *infra*). Le seuil retenu, en matière d'incidents comme de ressources, devra être exprimé sous la forme d'une moyenne mensuelle constatée sur trois mois consécutifs, afin de limiter la volatilité de cette détection modulable. Une appréciation en moyenne sera de nature à permettre également une réaction rapide en cas de détérioration subite d'une situation individuelle engendrant une multiplicité d'incidents sur un mois donné. Cette mesure est de nature à favoriser l'accompagnement des clients les plus immédiatement touchés par la crise sanitaire vécue au premier semestre 2020.

Lors de l'examen de la loi sur l'urgence sanitaire, le Gouvernement a également pris plusieurs engagements vis-à-vis des parlementaires pour perfectionner le dispositif de protection des publics fragiles. Tout en confirmant l'obligation de protéger durablement les clients surendettés, le ministre de l'Économie et des Finances a décidé de compléter le dispositif réglementaire pour favoriser une détection plus rapide de situations individuelles en voie de fragilisation.

## 2.2 Le déploiement d'une réponse efficace, l'offre spécifique

Devant être proposée à chaque client identifié comme fragile, l'offre spécifique, instituée par l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, comporte des services adaptés, de nature à limiter les incidents de fonctionnement du compte et les frais y afférent. Sa tarification est plafonnée à 3 euros par mois.

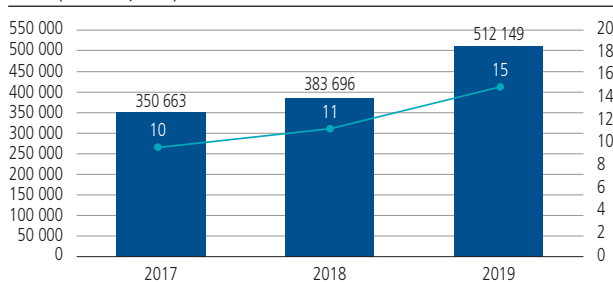
Ayant constaté rapidement l'efficacité de ce dispositif, les membres de l'Observatoire ont mené des travaux importants

au cours des années 2017 et 2018 pour en renforcer la diffusion, bloquée à environ 10 % des clients fragiles jusque-là. Le 3 septembre 2018, les établissements bancaires appuyaient ces travaux par un engagement professionnel visant à faire progresser de manière significative, dès 2019, le nombre de nouveaux clients souscrivant cette offre spécifique, partageant l'ambition du ministère de l'Économie et des Finances d'atteindre à fin 2019 un nombre de souscripteurs de 30 % supérieur à celui constaté à fin 2017.

### 2019, le décollage attendu des souscriptions à l'offre spécifique

Au 31 décembre 2019, 512 149 personnes bénéficiaient de l'offre spécifique clientèle fragile, selon les déclarations des établissements. En hausse de près de 46 % en deux ans, ce total est le fruit des travaux menés par les établissements pour mettre en œuvre les préconisations de l'Observatoire. À cette date ce sont ainsi 15 % des clients fragiles qui avaient souscrit à l'offre (en hausse de quatre points sur un an).

**G11** Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et taux d'équipement des personnes fragiles (en unités ; en %)



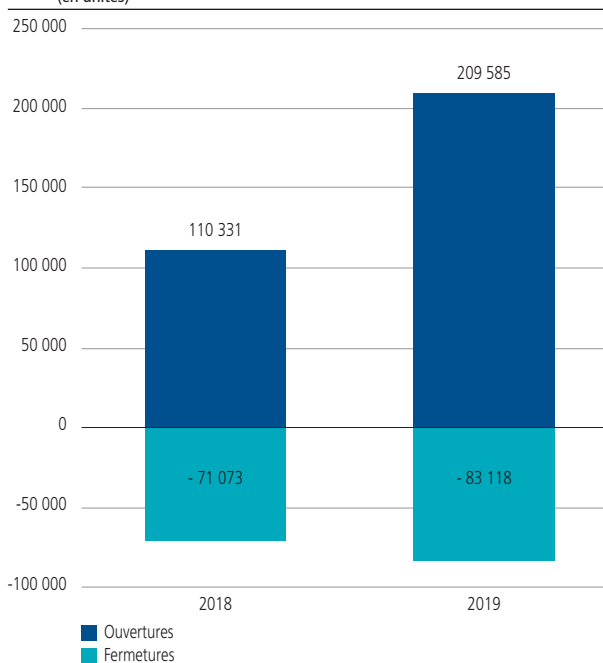
Source : Banque de France.

L'amélioration de la visibilité de l'offre spécifique, à laquelle un nom commercial plus valorisant a le plus souvent été attribué par les établissements, conjuguée à une animation commerciale renforcée de certains réseaux, auxquels des objectifs ont été fixés en matière de diffusion de cette offre, expliquent ces résultats largement positifs. Certains établissements déclarent également avoir facilité l'accès à l'offre spécifique en l'autorisant malgré l'existence d'un découvert.

Perçue comme un levier pérenne de rétablissement, l'offre spécifique semble souscrite de manière plus durable, comme le montre l'évolution du ratio entre souscriptions et sorties de l'offre.

Alors que le nombre de nouvelles souscriptions est passé de 110 000 en 2018 à 209 585 en 2019, le nombre de fermetures n'a augmenté que de 17 % pour s'établir à 83 118 en 2019.

**G12** Nombre d'ouvertures et de fermetures d'offres spécifiques au cours de l'année (en unités)



Source : Banque de France.

### Des résultats à confirmer

Fort de ces résultats encourageants dans la diffusion de l'offre spécifique, l'Observatoire veillera à leur continuité en 2020 tout en portant une attention particulière au parcours de ces clients souscripteurs.

Alors que l'identification des situations de fragilité financière emporte désormais des conséquences immédiates en matière de plafonnement des frais, les membres de l'Observatoire rappellent également que cette offre constitue une réponse structurelle et efficace aux situations des clients les plus fragilisés, son attractivité et sa diffusion devant donc rester une priorité. Preuve de cette efficacité, en 2019, seul un bénéficiaire sur quatre de l'offre spécifique a dû faire jouer, ne serait-ce qu'une fois dans l'année, le plafonnement spécifique des frais bancaires (cf. point 2.3 *infra*).

S'agissant plus largement des cartes de paiement à autorisation systématique, leur diffusion au cours de l'année 2019 est proche de celle de l'exercice précédent, 3 615 886 cartes ayant été attribuées. Au 31 décembre, 9 437 180 clients étaient détenteurs d'une carte de paiement à autorisation systématique (CPAS), le taux d'équipement de la population variant suivant les régions (cf. carte).



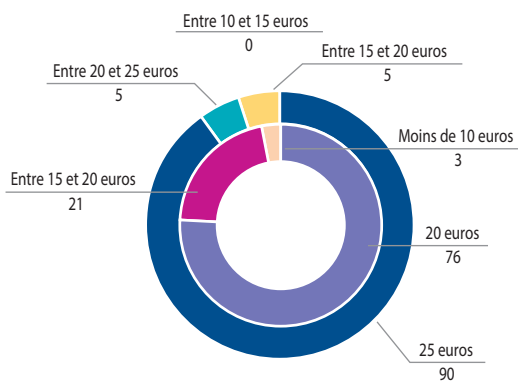
## 2.3 Une mesure pour tous les clients fragiles, le plafonnement des frais bancaires

### L'application des engagements professionnels

#### Une implication effective et rapide

En septembre et décembre 2018, la profession bancaire s'est engagée à plafonner, dès 2019, les frais d'incidents facturés aux clients identifiés comme fragiles, les souscripteurs de l'offre spécifique devant bénéficier d'un plafond réduit. Ces plafonds ne devaient pas excéder 25 euros par mois pour l'ensemble des clients fragiles, 20 euros par mois et 200 euros par an pour les souscripteurs de l'offre spécifique.

**G14** Montant mensuel de plafonnement des frais d'incidents choisi pour les personnes fragiles et les bénéficiaires de l'offre spécifique en 2019 (en % ; cercle extérieur : personnes fragiles ; cercle intérieur : bénéficiaires de l'offre spécifique)



Lecture : 90 établissements sur 100 ont choisi de fixer le plafonnement de leurs clients en situation de fragilité financière à 25 euros par mois.

Source : Banque de France.

L'Observatoire a suivi dès le début de l'année 2019 la mise en œuvre de ces engagements, via une collecte trimestrielle dédiée. Les résultats du suivi des engagements de plafonnement des frais d'incidents bancaires au profit des clients financièrement fragiles, qui s'appuient sur les données recueillies par l'Observatoire et sur les contrôles sur place menés par l'ACPR en 2019 et en 2020 (16 contrôles dans les établissements représentatifs d'environ 98 % du marché français) confirment que les engagements sont appliqués par une très large majorité des établissements.

Pour autant, deux établissements filiales de groupes bancaires, BNP Paribas Réunion et Crédit du Nord se sont signalés par des dispositifs encore en décalage par rapport aux engagements pris et aux pratiques de leurs groupes d'appartenance respectifs. Les insuffisances relevées concernent le caractère exhaustif des frais d'incidents bancaires bénéficiant du plafonnement (nécessité de plafonner l'intégralité des frais d'incidents bancaires, quelle

que soit leur nature) et le dispositif de détection des clients en situation de fragilité financière (nécessité d'adopter des critères de détection plus précis et plus prospectifs). Certaines erreurs de tarification ont en outre été relevées. Ces deux établissements ont toutefois engagé certains plans de remédiation incluant, lorsque cela est nécessaire, un remboursement des frais perçus de manière non justifiée. L'ACPR en suivra la mise en œuvre.

Sur l'ensemble de l'année 2019, pour les principaux groupes bancaires, le plafonnement des frais d'incidents bancaires a représenté un impact de plus de 400 millions d'euros.

#### De nécessaires ajustements dans les procédures et la communication

Pour mettre en œuvre immédiatement leurs engagements, un certain nombre d'établissements ont dû, dans l'attente des nécessaires développements informatiques, mettre en place des solutions transitoires reposant notamment sur des mécanismes de rétrocession de frais. Elles ont pu rendre ce plafonnement difficilement lisible par les clients concernés, parfois facturés de frais au moment même où ils étaient informés de leur détection comme client fragile, puis remboursés de ces mêmes frais à un moment où ils ne répondaient plus nécessairement aux critères de fragilité.

Certains établissements ont également fait part de leur difficulté à traiter rapidement la situation des comptes multiples (compte joint et compte personnel par exemple).

#### Des effets protecteurs visibles

##### Les frais bancaires en repli pour les personnes en situation de fragilité

Le coût total de fonctionnement des comptes des personnes identifiées comme fragiles au 31 décembre 2019 s'est élevé à 255 euros, contre 304 euros en 2018. Selon les déclarations des établissements, 2,1 millions de comptes de clients, parmi les 3,4 millions identifiés comme fragiles au 31 décembre, avaient été facturés au moins une fois de frais d'incidents. Ainsi, 38 % des comptes des clients fragiles ne subissent pas de frais d'incidents bancaires au cours de l'année.

Les frais d'incidents faisant l'objet du plafonnement s'établissent en moyenne à 151 euros sur l'année, pour l'ensemble des 3,4 millions de clients fragiles au 31 décembre. En 2018, les montants moyens de commissions d'intervention et de frais de rejet s'étaient élevés, pour les clients qui en avaient payé, à respectivement 140 et 210 euros.



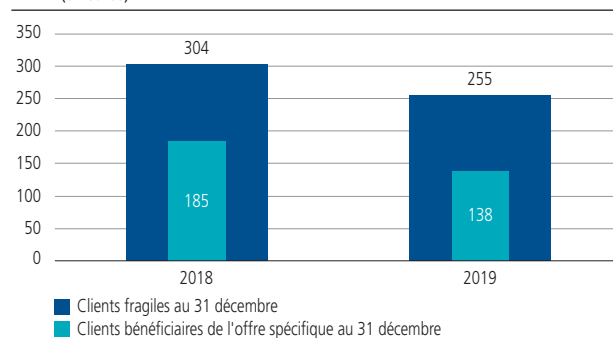
Au total, 1,4 million de clients fragiles ont effectivement bénéficié au moins une fois du dispositif de plafonnement des frais. En prenant en compte, chaque mois, les seuls clients identifiés comme fragiles pour le mois donné et ayant subi des frais d'incidents, le montant moyen de ces derniers s'établissait à 19 euros par mois.

### Les bénéficiaires de l'offre spécifique, mieux protégés par le dispositif

Parmi les comptes des 512 149 bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre, 329 768 (soit 64 %) ont subi au moins un incident de fonctionnement du compte ayant entraîné des frais dans l'année. Le caractère protecteur de l'offre a conduit en revanche en lui-même à limiter le montant de ces frais à 69 euros sur l'année.

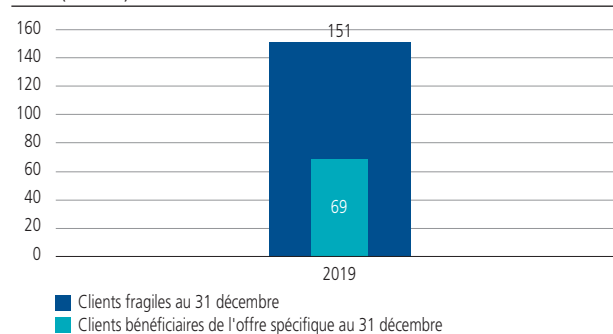
Mensuellement, le montant moyen des frais d'incidents constatés s'est élevé à 13 euros pour les bénéficiaires de l'offre, cette moyenne ayant été calculée en ne prenant en compte, pour chaque mois, que les clients ayant subi au moins un incident.

**G15** Montant de l'ensemble des frais liés au compte pour les clients au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

**G16** Montant des frais d'incidents pour les clients au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

Parmi les bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre qui ont payé des frais d'incidents dans l'année, 49 % ont bénéficié de l'effet du plafonnement au moins une fois. Pour les autres clients fragiles ayant payé des frais d'incidents, cette proportion s'établissait à 66 %.

## 2.4 Trente ans de prévention et de traitement du surendettement

Le trentième anniversaire de l'entrée en vigueur des premiers dispositifs de traitement du surendettement est l'occasion d'un retour sur l'histoire de ce modèle français, capable de s'adapter efficacement aux évolutions sociétales et aux nouveaux enjeux.

### 1990-2002 : le temps de la conciliation et du rééchelonnement des dettes

En tant que fait social, le surendettement est né à la fin des années 1980, suite à la levée de l'encadrement du crédit dans un contexte de forte croissance de la consommation.

En France, la lutte contre le surendettement a réellement débuté en 1990, avec la loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989 (loi Neiertz). La procédure avait deux objectifs : éviter que les personnes surendettées ne sombrerent dans la précarité et permettre aux créanciers de recouvrer tout ou partie des sommes dues.

Cette loi, tout en créant un fichier recensant les incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), instituait une **procédure collective tendant à traiter globalement les situations de surendettement des particuliers**. De nature administrative pour la recherche d'une solution amiable dans un premier temps, cette procédure devenait judiciaire dans un second temps, le juge pouvant imposer aux créanciers ainsi qu'au débiteur un plan de redressement comprenant notamment la possibilité de rééchelonner les dettes pour en permettre le remboursement.

La procédure a ensuite été régulièrement adaptée afin de tenir compte des difficultés qui sont apparues dans sa mise en œuvre.

L'engorgement des juridictions chargées d'établir les plans de redressement, s'ajoutant à un taux d'échec élevé de la conciliation, a conduit le législateur à réviser une première fois le dispositif initial en renforçant les prérogatives des commissions départementales de surendettement (loi n° 95-125 du 8 février 1995).

La combinaison d'une procédure administrative de règlement amiable et d'une procédure de règlement judiciaire civil a été abandonnée au profit d'une nouvelle procédure en trois étapes : une phase amiable de réaménagement des dettes ; en cas d'échec, une phase de recommandations en vue de l'apurement du passif ; puis une phase de contrôle des décisions de la commission par le juge de l'exécution. Le dispositif privilégiait le règlement des créanciers, le cas échéant avec un échéancier établi sur une durée relativement longue, non limitée, mais sans distinguer les situations dans lesquelles le débiteur n'avait aucune faculté de remboursement.

Le législateur a en conséquence adopté la loi n° 98-657 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions du 28 juillet 1998. Ce texte introduit la faculté, pour la commission de surendettement, de recommander la suspension de l'exigibilité des créances autres qu'alimentaires ou fiscales pour une durée maximale de trois ans, en l'absence de ressources ou de biens saisissables de nature à permettre d'apurer tout ou partie des dettes du débiteur. Si, à l'issue de ce moratoire, le débiteur reste insolvable, la commission peut recommander, par avis spécial et motivé, l'effacement total ou partiel des créances autres qu'alimentaires ou fiscales.

Alors que 90 000 dossiers avaient été déposés en 1990, le nombre annuel de dossiers déposés s'est ensuite stabilisé en dessous de 70 000 jusqu'en 1995, avant de remonter régulièrement à partir de 1996 pour se stabiliser entre 1999 et 2002 juste sous la barre des 150 000 dossiers. Au total, sur la période 1990-2002, un peu plus de 1,3 million de dossiers ont été déposés auprès des commissions de surendettement.

### **2003-2010 : trouver plus rapidement une solution adaptée grâce à la mise en place du rétablissement personnel et au renforcement du rôle des commissions**

Au tournant des années 2000, **la physionomie du surendettement des particuliers change**. Alors qu'il concernait principalement jusqu'alors des ménages endettés en raison d'un excès de dépenses et de crédits à la consommation, le surendettement apparaît de plus en plus souvent subi, survenant à la suite d'une rupture dans la situation familiale ou professionnelle, frappant des personnes ayant perdu leur emploi et des ménages aux ressources insuffisantes pour faire face à l'ensemble de leurs charges courantes. Cette évolution rend le dispositif de traitement du surendettement mis en place en 1998 de plus en plus inadapté aux situations les plus difficiles.

En 2003, dans ce nouveau contexte, le Gouvernement a souhaité introduire un nouveau mécanisme d'effacement des dettes du débiteur, parallèlement à la procédure existante. La loi du 1<sup>er</sup> août 2003 d'orientation et de programmation pour la ville et la rénovation urbaine (loi Borloo) crée une procédure nouvelle dite de « rétablissement personnel ». Cette dernière s'inspire de la procédure de faillite civile applicable dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de Moselle depuis 1924, et donne aux particuliers la possibilité de voir leurs dettes effacées, apportant ainsi des solutions nouvelles et une véritable seconde chance à de nombreuses personnes. Contrairement à la démarche suivie pour les commissions de surendettement, cette procédure repose exclusivement sur le juge de l'exécution. Ce choix est inspiré des dispositions régissant les procédures collectives alors applicables aux commerçants, artisans et agriculteurs.

Sur divers aspects, la loi modifie également le dispositif en vigueur. Elle **limite notamment à huit ans la durée du plan de redressement amiable** (sous réserve de son renouvellement pour deux années supplémentaires) et permet dorénavant l'effacement des dettes de nature fiscale ou parafiscale et des dettes contractées envers les organismes de sécurité sociale.

Depuis, les dispositions sur le traitement des situations de surendettement – qu'il s'agisse de la procédure devant les commissions de surendettement ou de la procédure de rétablissement personnel – ont fait l'objet d'adaptations régulières :

- le remboursement des créances des bailleurs devient prioritaire par rapport aux créances détenues par les établissements de crédit et aux crédits à la consommation (loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale) ;
- la saisine du juge aux fins de rétablissement personnel emporte suspension automatique des voies d'exécution, y compris des mesures d'expulsion du logement du débiteur, jusqu'au jugement d'ouverture. Par ailleurs, le juge peut désormais prononcer la clôture de la procédure de rétablissement personnel pour insuffisance d'actif dès lors que celui-ci n'est constitué que de biens dépourvus de valeur marchande ou dont les frais de vente seraient manifestement disproportionnés (loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable) ;
- la possibilité est offerte au juge de l'exécution, dès l'audience d'ouverture de la procédure de rétablissement personnel, de procéder par un même jugement à l'ouverture et à la clôture de la procédure de rétablissement personnel pour insuffisance d'actif (loi n° 2007-1787 du 20 décembre 2007) ;

- le bénéfice de la procédure est étendu aux débiteurs de bonne foi lorsque l'impossibilité manifeste de rembourser leurs dettes résulte d'un engagement de cautionnement ou d'acquittement solidaire de la dette d'un entrepreneur individuel ou d'une société (loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie).

Face au flux grandissant de dossiers entre 2003 et 2010 (plus de 1,5 million de dossiers déposés, dont plus du tiers étaient des redépôts) et en dépit des multiples améliorations apportées durant cette période, une réflexion de plus grande ampleur a été engagée pour renforcer l'efficacité des dispositifs légaux en vigueur.

**2011-2020 : le surendettement recule fortement et se resserre sur les populations les plus fragiles, avec une réglementation du crédit plus protectrice et l'accent mis sur la prévention, la recherche de solutions pérennes et la simplification de la procédure pour une efficacité accrue**

La loi n° 2010-737, portant réforme du crédit à la consommation, dite loi Lagarde, est d'abord une loi de portée générale visant à protéger les consommateurs des abus et des excès du crédit à la consommation. Les organismes de crédit sont davantage responsabilisés et leurs obligations renforcées : obligation de proposer le paiement au comptant, puis choix entre crédit renouvelable et amortissable (pour tout crédit supérieur à 1 000 euros) ; vérification de la solvabilité des emprunteurs, consultation du FICP, etc.

Concernant la procédure de surendettement, la loi Lagarde réduit de huit à cinq ans la durée du fichage au FICP et de dix à huit ans la durée maximale des plans de rééchelonnement de dettes. La commission de surendettement a désormais un délai maximal de trois mois pour proposer une solution aux débiteurs. La loi Lagarde rend illégale la clôture des comptes bancaires au seul motif que le titulaire est surendetté. Le consommateur surendetté est mieux accompagné, l'information est plus transparente.

La loi bancaire de 2013 s'est fixé pour objectif d'améliorer la procédure de surendettement et de mieux protéger les ménages concernés, notamment le maintien dans le logement. Ainsi, les familles dont le dossier de surendettement est jugé recevable peuvent recevoir à nouveau les aides familiales ou sociales au logement, notamment l'aide personnalisée au logement (APL). La loi affirme l'éligibilité à la procédure des ménages en cours d'acquisition ou propriétaires de leur logement.

**La période au cours de laquelle les procédures d'exécution engagées par les créanciers sont suspendues et interdites, en attendant la mise en place des mesures de traitement du surendettement, est désormais étendue à deux ans**, contre un an auparavant. Enfin, le nouveau dispositif ouvre la possibilité d'accélérer la procédure en permettant à la commission de surendettement de supprimer la phase, jusqu'ici obligatoire, de négociation à l'amiable entre les créanciers et le débiteur, quand celle-ci est manifestement vouée à l'échec du fait des faibles capacités de remboursement de ce dernier.

Cette même loi pose le principe de la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et de l'adoption d'une charte pour l'inclusion bancaire et la prévention du surendettement.

En 2014, la loi Hamon sur la consommation a de nouveau renforcé la prévention et a réduit à sept ans la durée de la procédure, tout en prévoyant, par dérogation, un déplafonnement de la durée des mesures afin de préserver la résidence principale.

Dans la poursuite de l'amélioration du traitement des situations de surendettement, deux réformes sont entrées en application le 1<sup>er</sup> janvier 2018 : la suppression, d'une part, de la phase de conciliation pour certains débiteurs et, d'autre part, de l'homologation des recommandations de la commission par le juge.

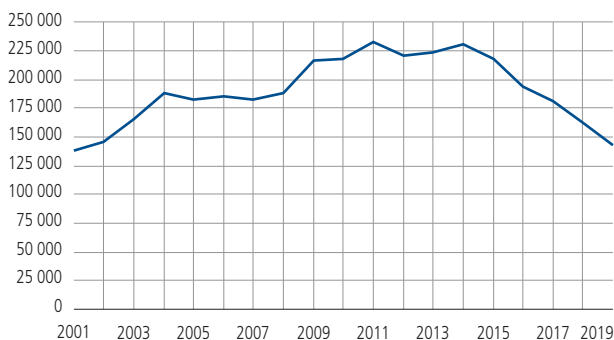
La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle, dite loi Justice 21, a supprimé l'homologation judiciaire des mesures de rétablissement personnel, ainsi que des mesures recommandées par la commission de surendettement, et augmenté corrélativement les délais de recours et de contestation. Toujours dans le but d'accélérer la procédure, la 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, dite loi Sapin 2, a limité la phase de négociation amiable aux dossiers dans lesquels le débiteur est propriétaire d'un bien immobilier et a prévu que, en l'absence de réaction des créanciers, les plans conventionnels soient tacitement validés sous un délai de trente jours après la notification.

Au terme d'une évolution de trente ans, le dispositif de traitement du surendettement en France apparaît désormais comme une procédure collective originale et sans équivalent dans le monde, gratuite et fondée sur la légitimité de commissions départementales qui associent représentants de l'État, des créanciers, des associations et dont le secrétariat et les travaux sont assurés par la

Banque de France. Les commissions disposent de la capacité d'imposer aux créanciers et aux débiteurs des solutions adaptées, sous le contrôle du juge.

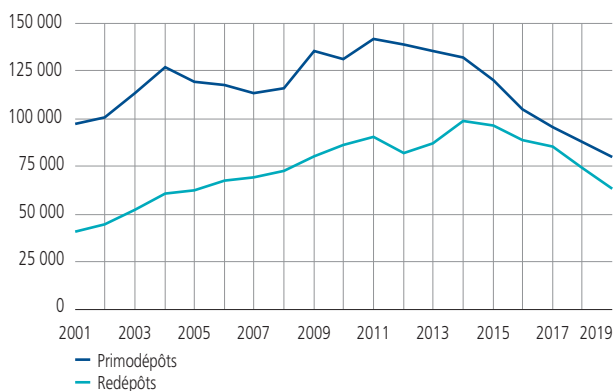
Les différentes mesures adoptées en matière de prévention et d'accompagnement ont permis, principalement depuis 2010, une baisse continue et forte du surendettement (les primodépôts, qui constituent l'indicateur pertinent, ont diminué de 43 % de 2011 à 2019, passant de 142 000 à 81 000 environ). Parallèlement à cette baisse, la nature de l'endettement a aussi profondément évolué. Il convient de souligner le fort recul des dettes à la consommation dans les dossiers de surendettement depuis 2011 (- 2 milliards d'euros, soit - 47 % en huit ans), 25 % des situations ne présentant aucun crédit à la consommation en 2019. La vigilance apportée aux mesures d'attente a permis de réduire sensiblement les redépôts liés à la procédure. Dans l'ensemble des dossiers traités par les commissions, les solutions pérennes sont ainsi passées de 60 % du total en 2011 à plus des trois quarts, en 2018 comme en 2019 (76,4 %).

#### G17 Nombre de situations de surendettement soumises aux commissions



Source : Banque de France.

#### G18 Primodépôts et redépôts

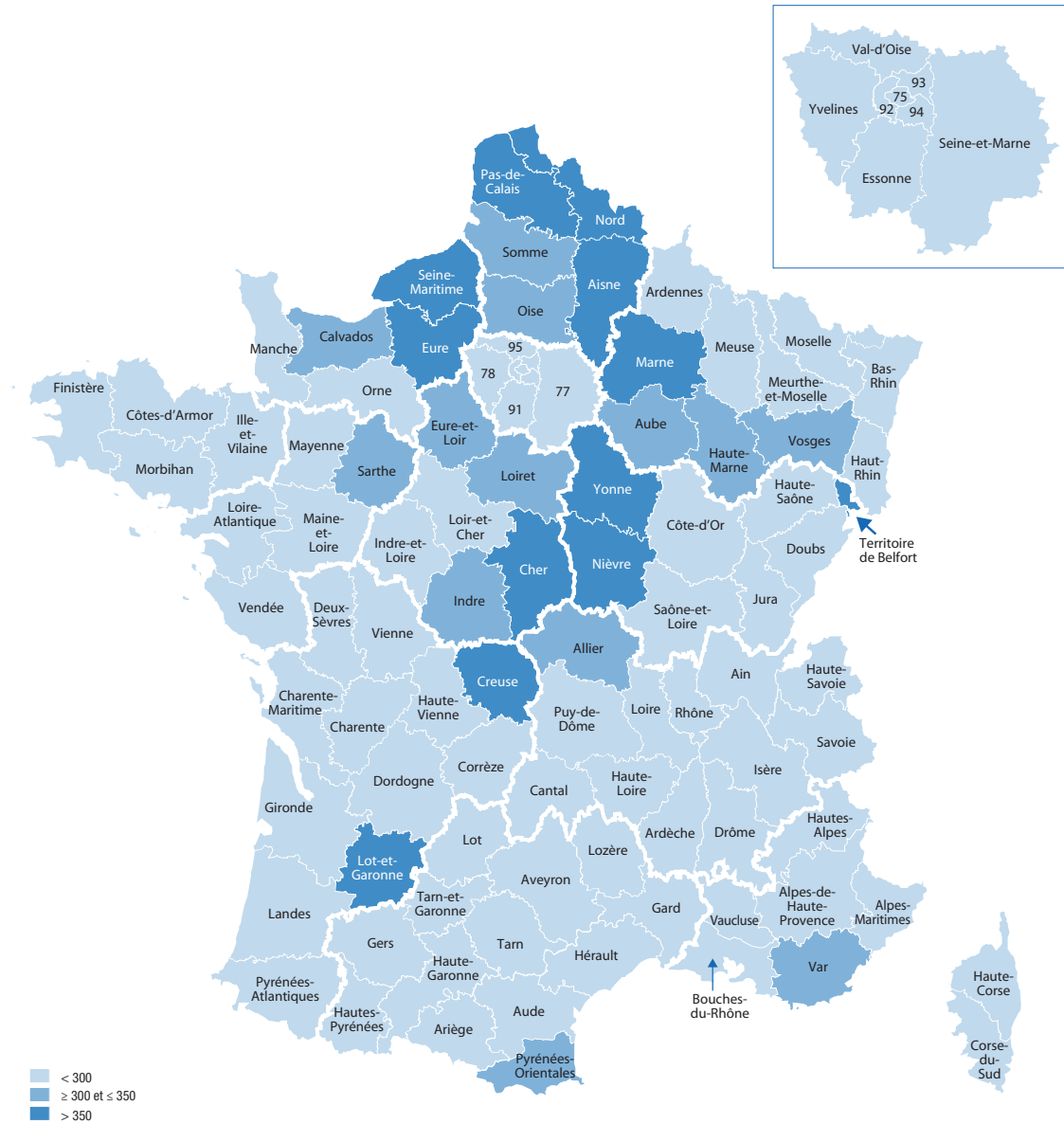


Source : Banque de France.

La réduction du nombre de situations de surendettement, ainsi que la maîtrise du surendettement lié à l'excès de dettes à la consommation ont cependant pour effet de resserrer toujours plus la procédure sur des populations socialement fragiles comme le montre l'enquête typologique 2019 sur le surendettement : moins de 47 % des personnes surendettées vivent en couple ; près de 21 % des ménages surendettés sont des familles monoparentales ; les femmes représentent 55 % des personnes surendettées dans les tranches d'âge les plus touchées par le surendettement (de 25 à 54 ans). 25 % des personnes surendettées (débiteurs et codébiteurs) sont au chômage et près de 56 % des personnes appartenant à des ménages surendettés ont un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté.

Cette accentuation de la fragilité des personnes et ménages surendettés milite non seulement en faveur d'un renforcement de la prévention, mais aussi d'un accompagnement plus étroit des ménages surendettés, qui se sentent parfois désemparés face à la complexité et au poids symbolique de la procédure. C'est le sens de l'action de la Banque de France, qui a soutenu avec conviction et détermination le déploiement des Points conseil budget, prévus dans le plan de lutte contre la pauvreté de 2013. La Banque de France anime d'ailleurs chaque année de très nombreuses sessions de sensibilisation et d'information au bénéfice de plus de 15 000 intervenants sociaux. Le rôle d'opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière adopté en décembre 2016 permet aussi à la Banque de France de renforcer l'information des particuliers, avec la mise en ligne début 2017 d'un portail pédagogique, *mesquestionsdargent.fr*

**C2 Situations de surendettement**  
(nombre pour 100 000 habitants de 15 ans et plus)



Source : Banque de France.

## Les grands fichiers

La Banque de France, dans le cadre des missions qui lui sont confiées par les autorités publiques, gère deux grands fichiers nationaux d'incidents de paiement : le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et le Fichier central des chèques (FCC). Le FICP recense d'une part les 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 de surendettement. Le FCC, quant à lui, recense à titre principal les personnes qui ont émis un chèque sans provision, l'inscription au fichier entraînant l'interdiction d'émettre des chèques pour tous les comptes bancaires du titulaire – on parle d'interdiction bancaire. Il enregistre aussi quelques rares cas d'interdiction judiciaire d'émettre des chèques et des cas de retraits de carte bancaire pour usage abusif.

Le nombre de personnes inscrites à ces fichiers est en baisse continue depuis cinq ans. Ainsi, à la fin de l'année 2019, 1 127 853 personnes étaient inscrites au FCC, et interdites d'émettre des chèques, dont 964 249 personnes physiques ; 2 340 267 personnes étaient inscrites au FICP, dont 1 671 976 inscrites au titre d'un incident de paiement et 857 112 au titre du surendettement, une partie des personnes pouvant répondre à l'un et l'autre des critères d'inscription.

### Le cadre réglementaire s'adapte aux besoins

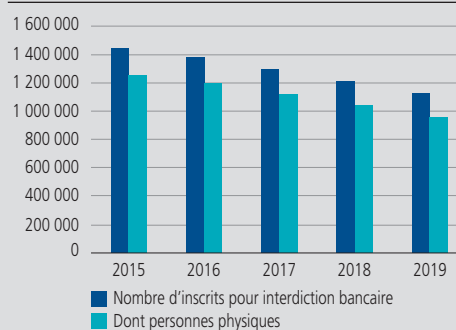
Dix ans après la mise en place de la loi Lagarde, l'arrêté du 26 octobre 2010 relatif au FICP a fait l'objet de travaux de révision menés en 2019. De nouvelles dispositions, applicables à compter de 2020, partagent deux objectifs. En premier lieu elles répondent à des besoins opérationnels de mise en œuvre de la procédure :

- encadrer les conditions de déclaration et de consultation des organismes en gestion extinctive ;
- préciser les conditions applicables lors du règlement d'un incident par un débiteur ou une caution afin de garantir la radiation des incidents remboursés auprès d'un tiers ;
- clarifier le principe d'unicité dans le temps de l'inscription d'un incident, un nouvel incident de paiement pouvant être à nouveau inscrit dès lors que le précédent a été radié ;
- retirer l'obligation de conservation du résultat de la consultation car non prévue par la loi.

En second lieu elles renforcent l'efficacité du fichier en :

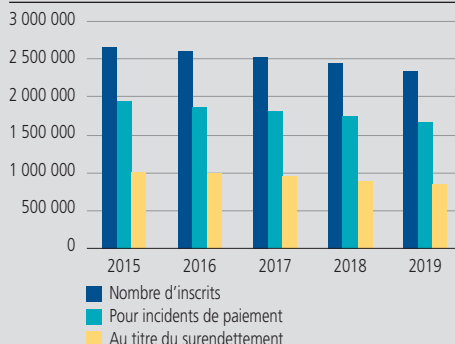
- mettant en œuvre une solution de notarisation de la preuve de la consultation, lorsque cette dernière est obligatoire ;
- permettant aux établissements pouvant consulter le fichier de s'en servir, s'ils le souhaitent, pour identifier une fragilité durable tout au long du traitement d'une situation de surendettement, au-delà de la seule recevabilité, et de proposer ainsi à ses clients l'offre spécifique.

**GA** Personnes inscrites au Fichier central des chèques au titre d'une interdiction d'émettre des chèques



Source : Banque de France.

**GB** Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers



Source : Banque de France.

# 3

## L'ACCOMPAGNEMENT DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE BANCAIRE ET FINANCIÈRE

L'information du public est une condition nécessaire au succès des dispositifs d'inclusion et de protection des consommateurs. À cet égard, la Banque de France joue, dans le cadre de son service Infobanque, un rôle important dans le traitement de demandes d'informations individuelles.

À compter du printemps 2020, ce dispositif est complété par la création d'un point de contact dédié aux associations, travailleurs sociaux et Points conseil budget, en vue du traitement et de l'analyse de difficultés individuelles en matière de détection de la fragilité, d'accès à l'offre spécifique ou de plafonnement des frais. Institutions, établissements et accompagnants sont ainsi associés au profit d'une information fiable et réactive des particuliers les plus en difficulté.

### 3.1 L'éducation financière du public contribue à l'inclusion bancaire et financière

L'éducation financière participe à l'équilibre des relations entre le public et le secteur financier. L'OCDE a défini l'éducation financière comme une « *combinaison de conscience financière, de connaissance, d'habileté, d'attitudes et comportements nécessaires pour prendre les bonnes décisions financières et finalement arriver à un bien-être financier individuel apprécié par la personne elle-même* ».

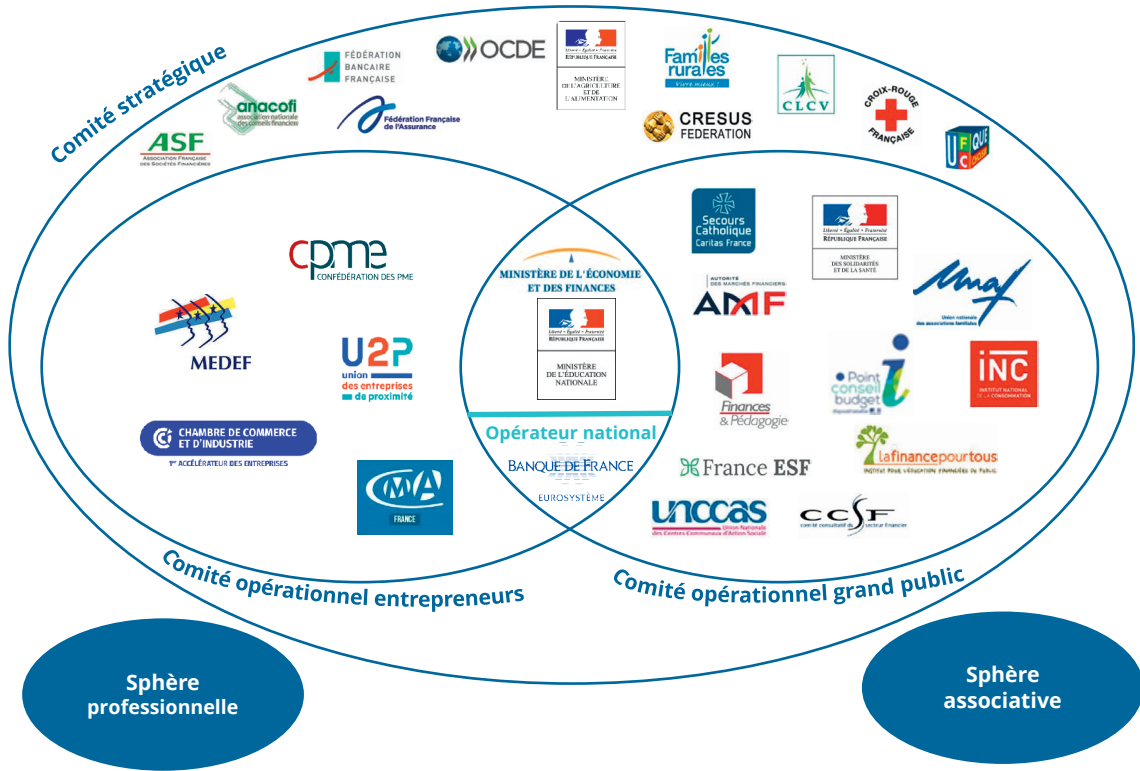
Sur la base des travaux du G20 et de l'OCDE, le gouvernement français a décidé en 2016 la mise en place d'une stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière dans le but de développer les compétences pratiques du public sur ces sujets. La stratégie a pour objectif de fédérer l'ensemble des acteurs au sein d'orientations communes permettant de créer des synergies, de maximiser l'impact des messages d'éducation financière et de donner de la visibilité aux actions proposées.

La Banque de France a été désignée opérateur national de cette stratégie, chargé de sa mise en œuvre opérationnelle. Elle promeut la stratégie et les actions qui y concourent dès lors qu'elles en respectent les critères. La stratégie est partenariale : contribuent à sa mise en œuvre des acteurs publics (au premier rang desquels l'Éducation nationale), des associations de défense des consommateurs ou d'aide aux personnes en difficulté, ou encore des organisations professionnelles.

En tant qu'opérateur, la Banque de France a mis en place deux comités opérationnels, l'un suivant les actions auprès du grand public, des jeunes et des intervenants sociaux, l'autre tourné vers les actions au bénéfice des entrepreneurs. Elle gère les portails de la stratégie : *mesquestionsdargent.fr* pour le grand public et les intervenants sociaux et *mesquestionsdentrepreneur.fr* pour les entrepreneurs. Elle commande par ailleurs des enquêtes afin de mesurer les connaissances des publics visés par la stratégie et dispose d'un accord avec le ministère de l'Éducation nationale et



## Une approche résolument partenariale



### LES CINQ PILIERS DE LA STRATÉGIE NATIONALE D'ÉDUCATION ÉCONOMIQUE, BUDGÉTAIRE ET FINANCIÈRE

Développer une éducation budgétaire et financière pour les **jeunes**

Développer les compétences à mobiliser dans l'accompagnement des **personnes en situation de fragilité financière** par les intervenants sociaux

Soutenir les **compétences budgétaires et financières** tout au long de la vie

Donner à tous les publics des clés de compréhension des débats **économiques**

Accompagner les **entrepreneurs** dans leurs compétences économiques et financières



avec chaque académie. En parallèle, la Banque de France réalise elle-même de nombreuses actions d'éducation économique et financière, notamment au travers de son réseau.

Le deuxième pilier de la stratégie contribue tout particulièrement à l'éducation financière.

En effet, son objet est de renforcer les compétences des intervenants sociaux qui accompagnent les personnes en situation de fragilité financière.

Dans cet objectif, la Banque de France réalise sur l'ensemble du territoire des actions de sensibilisation aux enjeux de l'éducation financière et anime des sessions d'information auprès d'intervenants sociaux sur de nombreux sujets tels que la prévention et le traitement du surendettement, les dispositifs d'inclusion bancaire (droit au compte, dispositifs pour les clients en situation de fragilité financière, microcrédit, etc.), les relations avec les banques et les assurances. L'enjeu est que ces intervenants sociaux puissent ensuite utiliser les informations recueillies au cours des sessions au bénéfice des personnes en situation de fragilité financière. En 2019, 16 200 bénévoles et travailleurs sociaux ont bénéficié de telles sessions. En 2020, la Banque de France et ses partenaires continueront à jouer un rôle important dans la formation des intervenants sociaux, en particulier dans le cadre du déploiement des Points conseil budget (PCB).

Le portail *mesquestionsdargent.fr* comporte une rubrique dédiée aux intervenants sociaux avec des informations pratiques. Depuis l'automne 2019, cette rubrique propose des informations spécifiques pour les PCB. Par ailleurs, le portail propose au grand public des informations simples et concrètes sur les dispositifs d'aide en cas de difficultés budgétaires ou financières.

En complément du pilier 2, les actions s'inscrivent dans le cadre des piliers 1 (au bénéfice des jeunes) et 3 concourent également à l'inclusion financière. En effet, des citoyens davantage sensibilisés aux problématiques budgétaires et financières, mieux informés de leurs droits et des dispositifs d'aide en cas de difficultés financières, sont moins vulnérables.

Maîtriser les principaux termes et mécanismes économiques permet à tout citoyen de mieux comprendre et de peser sur les débats économiques dont l'issue peut avoir des conséquences sur la vie de chacun. C'est pourquoi, dans le cadre de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière, la Banque de France a créé Citéco, la Cité de l'économie qui propose à tous les publics de

découvrir l'économie de façon ludique et pédagogique. Citéco a ouvert ses portes en juin 2019 et a accueilli près de 40 000 visiteurs en 2019.

Bien sûr, l'éducation financière n'est pas un outil miracle : elle n'est pas une garantie contre le surendettement et ne peut pas compenser les faiblesses structurelles de revenus de certains ménages. L'éducation financière n'enlève rien non plus à la nécessité d'une régulation et d'une supervision efficaces du secteur. Mais, allant de pair avec la responsabilité et l'action des professionnels en matière d'information et de conseil, elle contribue à réduire le déséquilibre d'information entre le grand public d'un côté et les experts et décideurs de l'autre ; elle favorise une meilleure compréhension des sujets et l'établissement de la confiance entre acteurs. Il s'agit de mieux comprendre pour mieux décider.

La préparation d'un module d'éducation budgétaire et financière pour les jeunes déscolarisés et en difficulté constitue une des actions phares en lien avec l'inclusion financière.

### 3.2 Les Points conseil budget

Annoncée après une première expérimentation menée depuis 2016, la labellisation de structures d'accompagnement en Points conseil budget (PCB), mesure phare de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté a commencé, sous l'égide du ministère des Solidarités et de la Santé et pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale, en 2019. Les PCB sont des structures d'accueil inconditionnel destinées à accompagner les personnes dans la gestion de leur budget, à prévenir les situations de surendettement et de malendettement, et à renforcer, en cas de difficulté, l'efficacité de la procédure de surendettement, dans le cadre des commissions de surendettement des particuliers, par un accompagnement personnalisé.

#### Le label PCB, cadre et ambitions

Le label PCB signifie que la structure d'accompagnement concernée s'investit dans l'accueil et l'information du public, l'accompagnement budgétaire et, si nécessaire, l'accompagnement à la procédure de surendettement. La structure s'engage à ce que l'ensemble de ses intervenants PCB suivent régulièrement des formations, via l'opérateur de son choix, dans le cadre d'un socle thématique commun obligatoire, qui rejoint pour partie l'éventail de formations proposées par la Banque de France.

Le label PCB est délivré par les services régionaux de l'État chargés de la cohésion sociale dans des conditions visant à assurer un maillage territorial facilitant l'accès aux droits et l'inclusion bancaire. Il est demandé à chacune des structures labellisées d'établir un rapport annuel, transmis aux services départementaux de l'État chargés de la cohésion sociale en application du cahier des charges du label et de leur convention financière triennale. Leur compilation permettra d'apprécier l'impact de ce label sur les personnes en situation de difficulté financière, pour la période 2019-2021.

Au 31 décembre 2019, 150 structures avaient été labellisées PCB, dans les régions suivantes : Grand Est, Hauts-de-France, Île-de-France, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes, Centre-Val de Loire, Pays de la Loire, et La Réunion.

### **Élargissement et accélération du déploiement pour faire face à la crise**

Les conséquences économiques de la crise sanitaire que traverse le pays au printemps 2020 confirment l'intérêt de la poursuite du déploiement du label PCB et l'importance d'en accroître la connaissance par le grand public.

L'évaluation continue du dispositif a achevé sa phase de première vague d'enquête auprès des structures labellisées en 2019 et de personnes accompagnées par un PCB. L'analyse de ces retours ainsi que la réalisation de focus groupes terrain ont démontré que l'accompagnement proposé par les structures labellisées permet effectivement une amélioration de la situation budgétaire et sociale des personnes concernées, en plus de permettre une montée en compétences des intervenants sociaux des structures.

Ainsi, l'appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour la labellisation de 250 nouveaux PCB s'est ouvert pour une période du 5 juin au 31 juillet 2020. En ligne sur les sites nationaux du ministère des Solidarités et de la Santé et du ministère de l'Économie et des Finances, il est également relayé sur le site *mesquestionsdargent.fr* et sur les sites institutionnels des directions régionales chargées de la cohésion sociale.

Après la labellisation de 150 PCB en 2019, et à l'issue de cet AMI, ce sont 400 PCB qui seront actifs sur l'ensemble du territoire en 2020, chacun soutenu à hauteur de 15 000 euros par an par l'État.

3

## Le label EDUCFI : un nouvel outil pour identifier et promouvoir les actions respectant les critères de la stratégie

---

La Banque de France promeut par ailleurs les initiatives de nombreux acteurs, dès lors qu'elles s'inscrivent dans le cadre de la stratégie nationale et en respectent les critères et notamment la neutralité.

En effet, selon les recommandations de l'OCDE, les actions d'éducation financière doivent être clairement distinguées et séparées de toute activité ou contexte commercial ou marketing et ne peuvent consister à promouvoir un produit, une marque ou un acteur. Il est particulièrement important de préserver les actions d'éducation

financière de tout risque d'instrumentalisation ou de conflit d'intérêts.

Le Comité stratégique de l'éducation financière du 25 novembre 2019 a ainsi souhaité une meilleure coordination des actions émanant des partenaires privés avec la stratégie nationale, via un dispositif de labellisation. De telles actions peuvent dorénavant être labellisées « EDUCFI » dès lors qu'elles présentent les garanties nécessaires de neutralité, d'accessibilité et de gratuité, selon les critères de l'OCDE. L'octroi du label par la Banque de France repose sur une vérification de la fiabilité des contenus et le respect de critères précis.



# 4

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

L'inclusion bancaire est une problématique centrale dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique, où les populations vivent parfois dans des lieux très éloignés des centres économiques et sociaux. En outre, le maillage territorial des banques y est moins dense qu'en métropole. Pour ces raisons, la détection des personnes financièrement fragiles et le développement des mécanismes en faveur de l'inclusion bancaire sont un enjeu de première importance dans ces géographies.

### 4.1 La détection des personnes fragiles

En fin d'année 2019, les établissements déclarent comme montant mensuel moyen des flux portés au crédit des comptes en situation de fragilité financière le montant de 203 136 francs CFP (1 702 euros) par compte, un niveau légèrement supérieur à celui de l'Hexagone.

La faible proportion de personnes fragiles (environ 1,5 %) est à mettre en regard des indicateurs de pauvreté des géographies des COM. En effet, la structure de ces économies insulaires porte par construction des fragilités qui se traduisent par des niveaux de chômage élevés, mais aussi par une grande précarité des populations fragiles. Les taux de chômage en outre-mer sont structurellement élevés et sensiblement supérieurs au taux métropolitain (11,7 % en Nouvelle-Calédonie, 14,5 % en Polynésie française et 17,5 % dans les îles de Wallis-et-Futuna, contre 9,1 % dans l'Hexagone). Par ailleurs, eu égard à leurs statuts

juridiques particuliers, les régimes de protection sociale de la France hexagonale ne s'appliquent pas aux COM du Pacifique. En Polynésie française et dans les îles de Wallis-et-Futuna, il n'existe aucun dispositif d'indemnisation en cas de perte d'emploi ni de revenus minimums d'insertion. En Nouvelle-Calédonie, le montant de l'allocation chômage est égal à 75 % du salaire minimum garanti (SMG). Ces caractéristiques locales induisent des taux de pauvreté élevés. En Nouvelle-Calédonie, il s'établit à 22,0 %, en dépit d'un PIB par habitant (31 808 euros en 2018) proche de celui de l'Hexagone (35 210 euros). Bien que toujours supérieur au taux de pauvreté hexagonal (14,1 %), le taux polynésien (20 %) est légèrement inférieur au taux calédonien, alors que le PIB par habitant y est sensiblement plus faible (18 951 euros).

### 4.2 Les mécanismes d'accompagnement

Au-delà de la mesure de l'inclusion bancaire, plusieurs acteurs jouent un rôle central dans les COM du Pacifique en matière de lutte contre l'exclusion bancaire.

#### Les établissements du secteur bancaire

Les établissements bancaires sont au cœur du dispositif de lutte contre l'exclusion bancaire. Ils s'attachent à identifier leurs clients en situation de fragilité financière, puis à les sensibiliser aux dispositifs de plafonnement des frais bancaires qui leur sont dédiés. En particulier,

les établissements bancaires veillent à diffuser l'offre spécifique auprès des clients éligibles, essentiellement par l'envoi de courriers. Toutefois, en fin d'année 2019, seuls 4,6 % des clients fragiles bénéficient de l'offre spécifique, ce qui représente une faible proportion des clients en situation de fragilité financière relativement à l'Hexagone. Cette faible proportion de souscripteurs peut traduire une méconnaissance du dispositif de la part de la clientèle concernée, mais également une relative inadéquation du produit, les clients ciblés ne souhaitant pas renoncer à certains services tels que la carte de paiement internationale ou la possibilité d'un découvert.

L'action des établissements de crédit en faveur de l'inclusion bancaire est complétée par celle de l'Office des postes et télécommunications (OPT) de Polynésie et de Nouvelle-Calédonie. Ces établissements assurent une mission de service public dans le domaine postal. Ils disposent d'un réseau d'agences étendu sur l'ensemble des territoires polynésien et calédonien, ce qui en font des acteurs majeurs dans l'inclusion bancaire des habitants des îles éloignées. En Polynésie française, à fin décembre 2019, l'OPT dispose de 82 guichets déployés dans toute la Polynésie alors que les banques commerciales en totalisent 55, essentiellement concentrés dans les îles du Vent. Il gère par ailleurs 51 146 comptes à vue de particuliers (28 % du nombre total des comptes à vue) parmi lesquels il accepte les personnes sans domicile fixe. En Nouvelle-Calédonie, l'OPT dispose de 42 guichets (contre 68 pour les banques commerciales) et gère 67 332 comptes à vue (26 % du nombre total des comptes à vue).

Ces dispositifs et actions n'empêchent pas certaines personnes (physiques ou morales) de demeurer exclues du secteur bancaire traditionnel. L'octroi d'un crédit est alors rendu possible par le biais des institutions de microfinance.

### **Les institutions de microfinance**

Le microcrédit vise à apporter une solution de financement, mais également un appui, à des personnes en situation d'exclusion pour lesquelles la demande de crédit n'est pas servie par les banques traditionnelles. Dans les Outre-mer, la faiblesse de l'offre bancaire classique sur ce segment de marché permet à d'autres acteurs de proposer une offre de microcrédit.

Plusieurs acteurs sont présents sur ce marché et notamment l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), qui financent et accompagnent un nombre significatif de demandeurs, leur permettant ainsi la constitution de revenus supplémentaires. En 2019, l'Adie a octroyé en

Polynésie française 1 570 microcrédits professionnels et 5 prêts d'honneur pour un montant de 854 millions de francs CFP (7,2 millions d'euros). En Nouvelle-Calédonie, l'Adie a formé l'année passée 2 694 porteurs de projet et entrepreneurs et accordé 1 501 prêts, pour un montant de 724 millions de francs CFP (6,1 millions d'euros), soit une hausse de 18 % par rapport à 2018. À Wallis-et-Futuna, l'activité de l'Adie continue de progresser en 2019 avec 129 microcrédits décaissés, pour un montant de 87 millions de francs CFP (0,73 million d'euros), notamment destinés à des prêts pour la création d'entreprises.

### **L'IEOM**

Tout comme la Banque de France en métropole ou l'IEDOM dans les départements et collectivités d'outre-mer de la zone euro, l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) déploie dans les COM du Pacifique trois instruments en faveur de l'inclusion bancaire.

Ainsi, le dispositif national de traitement du surendettement des ménages est étendu à la Nouvelle-Calédonie depuis 2007 et institué en Polynésie française par une loi du pays de 2012 modifiée en 2017.

La Commission de surendettement – dont l'IEOM assure le secrétariat – a enregistré 91 dépôts de dossiers, soit 2 % de plus que l'exercice précédent en Nouvelle-Calédonie. Le traitement des dossiers a conduit la Commission à orienter 56 dossiers vers une procédure de réaménagement des dettes et 16 en procédure de rétablissement personnel (PRP). Depuis le déploiement du dispositif en avril 2007, le secrétariat de Nouméa a reçu 1 063 dossiers. En Polynésie française, sur la période allant de la mise en place du dispositif en novembre 2012 jusqu'à fin 2019, 1 584 dossiers ont été déposés. Au cours de la seule année 2019, la Commission a reçu 419 dossiers (+ 37 % par rapport à 2018) et orienté 180 dossiers en PRP et 62 dossiers vers une procédure de réaménagement des dettes.

L'IEOM intervient également dans les COM du Pacifique par le biais de la procédure dite du « droit au compte ». Celle-ci permet à toute personne physique ou morale résidant dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique, dépourvue d'un compte de dépôt, de s'adresser à une agence de l'IEOM pour obtenir l'ouverture d'un tel compte dans un établissement de crédit ou auprès des Offices des postes et télécommunications (OPT). L'établissement ainsi désigné est tenu d'ouvrir le compte. Il peut limiter ses services aux services bancaires de base énumérés par l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier. Ces services doivent être délivrés gratuitement.

Cependant, contrairement aux départements d'outre-mer (DOM) ou à la métropole, le dispositif du droit au compte est marqué par un faible recours dans les COM du Pacifique. Ainsi, prises dans leur ensemble, ces trois géographies présentent un ratio de désignations de droit au compte de 0,1, soit un niveau très nettement inférieur à celui des DOM (1,1) et de l'Hexagone (1,0). En Polynésie française, cette situation peut s'expliquer par l'existence d'une offre de services comparable aux services bancaires de base, proposée par un établissement de la Place en faveur des personnes bénéficiant du régime de solidarité territoriale. À l'inverse, le droit au compte est bien plus largement mobilisé dans les îles de Wallis-et-Futuna (2,6) qui ne dispose que d'un seul établissement bancaire de plein exercice.

Enfin, l'IEOM déploie, comme la Banque de France dans l'Hexagone, une mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics (EDUCFI) dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique. À ce titre, les agences IEOM initient des actions de sensibilisation et de formation, en lien avec les sphères éducative et sociale. L'année 2019 témoigne d'un développement continu de cette mission. En particulier, en Polynésie, la ministre de l'Éducation, de la Jeunesse et des Sports et le vice-recteur ont signé en 2019 une convention de partenariat avec l'IEOM en vue de la mise en œuvre de cette mission tandis que l'agence de Nouméa en avait fait de même dès 2018 avec l'université de Nouvelle-Calédonie et avec le vice-rectorat. Dans les îles de Wallis-et-Futuna, territoire le plus éloigné de la métropole, les actions en matière d'éducation financière se sont poursuivies à un rythme élevé, à destination notamment des bacheliers avant leur départ pour des études supérieures en métropole ou en Nouvelle-Calédonie. L'IEOM participe par ailleurs à l'un des modules du « Parcours Étudiant » mis en place par le Territoire et anime régulièrement des sessions à destination de classes de différents niveaux sur le thème de la gestion du budget.

4

## Bilan du premier exercice de collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique

---

Depuis l'arrêté du 15 octobre 2019 portant extension de la collecte de l'OIB à la Nouvelle-Calédonie, à la Polynésie française et aux îles Wallis-et-Futuna, l'ensemble du territoire français est désormais couvert par les travaux de l'Observatoire.

Mené conjointement par l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) et la Banque de France, ce premier exercice de collecte est marqué par une large participation des établissements de la zone Pacifique. Huit d'entre eux nous ont fait remonter des informations, représentant 71,01 % des parts de marché des comptes de particuliers des collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique à fin 2019. Leurs contributions donnent un éclairage complémentaire en matière de lutte contre l'exclusion, qu'elle soit économique, sociale ou bancaire.

Toutefois, ce premier exercice suggère également que des progrès seront à réaliser pour mieux recenser les personnes en situation de fragilité financière. Dans cette optique, un renforcement de la détection à l'aide

des critères propres à chaque établissement pourrait permettre d'accroître la prévention des situations de fragilité et en limiter la survenance. En effet, seulement 1 % des personnes détectées par les établissements l'ont été sur la base de critères propres, mis en œuvre à titre supplémentaire aux dispositions réglementaires. De manière générale, deux tiers des détections ont été réalisées au travers des critères réglementaires objectifs (inscription au Fichier central des chèques, recevabilité de la demande de surendettement) et un tiers sur la base des critères modulables (incidents de paiement, montant des ressources portées au crédit du compte).

Des efforts sont déjà menés localement. Ainsi, en Polynésie française, la place bancaire s'est dotée le 21 février 2020 d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement qui a pour objectifs de : i) promouvoir le droit au compte ; ii) renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires ; iii) mieux prévenir le surendettement.



# ANNEXES

A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	40
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	41
A3	Cadre juridique	42

# 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
- La directrice générale de la Cohésion sociale, Virginie Lasserre
- Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, Éric Lombard
- La présidente du Comité consultatif du secteur financier, Corinne Dromer
- La présidente du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Fiona Lazaar

### PERSONNALITÉS NOMMÉES PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE, PAR L'ARRÊTÉ DU 20 NOVEMBRE 2017 PORTANT NOMINATION À L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

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

- Rosemarie Blavet, Société Générale
- Édouard Delmon, Groupe BPCE

- Miguel Le Conte, Crédit Agricole
- Raphaële Leroy, BNP Paribas
- Vanessa Ly, La Banque Postale
- Sophie Olivier, Confédération nationale du Crédit mutuel

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
- Elsa Hajman, Croix-Rouge française
- Morgane Lenain, Union nationale des associations familiales
- Hélène-Sophie Mesnage, Union nationale des centres communaux d'action sociale
- Matthieu Robin, Union fédérale des consommateurs – Que Choisir

# A2

## COMPOSITION DU CONSEIL SCIENTIFIQUE DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

### MEMBRE DE DROIT

Delphine Moreau, Banque de France, présidente du conseil scientifique

### SUR PROPOSITION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'INSEE

- Valérie Albouy
- Laurence Rioux
- Lionel Wilner

### SUR PROPOSITION DU DIRECTEUR DE LA RECHERCHE, DES ÉTUDES, DE L'ÉVALUATION ET DES STATISTIQUES PLACÉ AUPRÈS DU MINISTRE CHARGÉ DES AFFAIRES SOCIALES (DREES)

- Patrick Aubert
- Pierre-Yves Cabannes
- Valérie Ulrich

### SUR PROPOSITION DU PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE NATIONAL DE LA PAUVRETÉ ET DE L'EXCLUSION SOCIALE (ONPES)

- Jeanne Lazarus
- Nicolas Rebière
- Fabien Tocqué

### PERSONNALITÉS NOMMÉES PAR DÉCISION DU PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE

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

**TEXTES DE RÉFÉRENCE**

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

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

Loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation

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

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

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

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

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

Décret n° 2010-1304 du 29 octobre 2010 relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers

Décret n° 2012-471 du 11 avril 2012 relatif à l'agrément et au contrôle des associations, fondations et sociétés autorisées à pratiquer certaines opérations de crédit

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

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

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

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

Décret n° 2016-22 du 14 janvier 2016 modifiant l'article R. 518-61 du Code monétaire et financier

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

Décret n° 2017-896 du 9 mai 2017 relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers pris pour l'application de l'article 58 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle

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

Arrêté du 31 juillet 2015 fixant la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France

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

**ARTICLES RELATIFS À L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE**

Articles R. 312-9 à R. 312-17 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-737

**ARTICLES RELATIFS AU DROIT AU COMPTE**

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

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

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

**ARTICLES RELATIFS À L'OFFRE SPÉCIFIQUE**

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

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

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

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

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

**ARTICLES RELATIFS AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE**

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

Articles D. 312-5 et D. 312-5-1 du Code monétaire et financier sur les prestations de base

Article D. 312-6 du Code monétaire et financier

**ARTICLES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT**

Articles L. 711-1 à L. 711-4, L. 712-1 à L. 712-9, L. 722-2 à L. 722-5, L. 733-1 à L. 733-9 du Code de la consommation

**ARTICLES RELATIFS AU MICROCRÉDIT**

Article 80 de la loi n° 2005-32 sur le fonds de garantie

Articles L. 511-6 et R. 518-57 à R. 518-62 du Code monétaire et financier permettant à des associations sans but lucratif et des fondations reconnues d'utilité publique d'accorder des microcrédits sous certaines conditions

Articles L. 511-4-1 et L. 522-5-1 du Code monétaire et financier, créés par la loi n° 2010-737

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

### **Président**

François Villeroy de Galhau

### **Secrétariat**

Benoît Ehret

Delphine Moreau

Christophe Boillon

Pierre Viseux

### **Éditeur**

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

### **Directeur de la publication**

Erick Lacourrège

### **Secrétaires de rédaction**

Didier Névonnic

Nelly Noulin

### **Réalisation**

Diadéis et

Direction de la Communication

de la Banque de France

### **Contact**

Observatoire de l'inclusion bancaire

Code courrier : 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**

Juillet 2020

ISSN 2429-375X

### **Internet**

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

Le *Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire*  
est en libre téléchargement  
sur le site Internet de la Banque de France  
([https://publications.banque-france.fr/liste-chronologique/  
rapport-annuel-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire](https://publications.banque-france.fr/liste-chronologique/rapport-annuel-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire)).





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

