

Conférence sur la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

Contribution de la Fédération Bancaire Française au groupe de travail

Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement

15 novembre 2012



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

FRANÇAISE

Conférence sur la lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale

Contribution de la Fédération Bancaire Française au groupe de travail

« Inclusion bancaire et lutte contre le surendettement »

Rappelons, en préalable, que la Fédération Bancaire Française (FBF), organisme professionnel de l'ensemble du secteur bancaire, mène à bien des actions en direct qui s'inscrivent en appui ou en complément des nombreuses initiatives prises par les banques, à titre individuel, vis-à-vis de leur clientèle.

Ces actions peuvent avoir pour objectif de favoriser la montée en puissance de dispositifs socialement et économiquement pertinents (microcrédit professionnel et personnel), de renforcer la prévention par l'information et l'éducation budgétaire et financière des consommateurs de la banque (programmes pédagogiques « les clés de la banque » et « La banque, ma banque et moi ») ou de donner une dimension collective à l'engagement des réseaux bancaires sur leur territoire (partenariats entre les comités FBF locaux et des structures d'action sociale).

Ces actions, bien que de natures différentes, sont interactives, complémentaires et modulables sur des sujets de société qui ne peuvent pas être ramenés à une approche mono-produit ou normée, face à la complexité des problématiques et la diversité des acteurs mobilisés.

La Fédération Bancaire Française privilégie, dans ses actions, les approches pragmatiques et partenariales, associant les acteurs bancaires à des acteurs institutionnels ou associatifs, afin de rechercher des réponses appropriées aux problématiques socio-économiques que rencontrent un nombre important de Français dans un contexte économique et social dégradé.

La présente note a pour objectif de faire un rappel de l'existant notamment sur l'accès aux services bancaires des ménages dont ceux en situation de pauvreté, d'indiquer les nombreuses mesures qui ont permis ces dernières années d'améliorer l'offre bancaire, sa présentation et sa lisibilité, de présenter, de manière synthétique, quelques actions de fond menées de façon continue et pérenne par la FBF et de décrire quelques initiatives de réseaux bancaires, sans pouvoir être exhaustif, et qui visent à détecter, prévenir et gérer les difficultés bancaires des clients vivant une situation de fragilité.

Cette contribution doit être comprise comme autant d'exemples concrets d'actions sur le terrain à conforter et intégrer dans les conclusions de l'atelier ad hoc de cette conférence. Cette note indique également les pistes de travail qui pourraient être prises en compte pour nourrir les travaux présidés par M. Soulage.

SOMMAIRE

I.	Accessibilité bancaire : une banque plus claire et accessible à tous	3
1.	Clarté et transparence sur les tarifs et les frais	3
2.	L'accès au compte pour tous et des services adaptés pour les situations de fragilité.....	4
3.	Les prix des services bancaires évoluent moins vite que l'inflation et les frais de rejet sont plafonnés	5
4.	De nouvelles initiatives en 2011	5
5.	Une nécessaire mobilisation de tous	6
II.	Rappel de l'enquête CREDOC	6
1.	L'accès au compte.....	6
2.	Les moyens de paiement.....	7
3.	Les crédits.....	8
4.	La relation des ménages avec leurs banques	8
III.	Eléments sur le crédit responsable.....	9
1.	Le contexte.....	9
2.	Les premiers impacts de la loi Lagarde	11
IV.	Le surendettement	11
1.	Les causes à l'origine du surendettement	11
2.	L'engagement des banques contre le surendettement	12
3.	Des pistes d'amélioration.....	12
4.	Le fichier positif : une réponse inefficace pour une majorité d'acteurs	13
5.	Les derniers chiffres clés : une éclaircie mais un horizon économique morose.....	13
V.	Actions menées par la Fédération Bancaire Française vis-à-vis des publics en situation de fragilité et des acteurs sociaux	14
1.	L'éducation budgétaire et financière	14
2.	Les actions des comités FBF en régions	15
3.	Microcrédit : l'initiative de la FBF	16
VI.	Exemples d'initiatives des réseaux bancaires	18
VII.	Pistes et propositions d'approfondissement de la profession.....	21
1.	Vers un Guichet unique départemental	21
2.	Vers une vision partagée de la qualité de l'accompagnement social.....	21
3.	Procéder par expérimentation	22
4.	Promouvoir la GPA	22
5.	Compléter la formation des acteurs sociaux des problématiques et solutions bancaires	22
6.	Améliorer les indicateurs de compréhension et de suivi de ces problématiques d'accès aux services bancaires.....	22
7.	La première prévention : l'éducation budgétaire et financière à l'école	22
8.	Moyens de paiement acceptés dans la sphère publique	23

I. Accessibilité bancaire : une banque plus claire et accessible à tous

Les banques s'efforcent en permanence de rendre **la banque plus claire et plus simple pour leurs clients particuliers quels qu'ils soient**. Depuis 2004, elles ont pris de nombreuses mesures, souvent après un dialogue approfondi au CCSF, destinées à :

- renforcer tout ce qui peut permettre au client de mieux faire jouer la concurrence,
- permettre à tous, de disposer d'un compte bancaire et de le faire fonctionner dans les meilleures conditions.

Ainsi, **les tarifs sont facilement accessibles et comparables**. L'accès au compte et aux services bancaires est également simplifié pour que chacun ait des moyens de paiement adaptés à sa situation.

L'offre de produits et services bancaires adaptés existe. Le défi est moins lié à la modification de produits ou services pour répondre aux situations de fragilité qu'à la capacité de la faire connaître et de faire agir les clients pour qu'ils décident de s'en saisir et de modifier certains comportements afin, au global, de limiter les risques d'incidents et les frais.

1. Clarté et transparence sur les tarifs et les frais

Depuis le 1^{er} juillet 2011, les banques mentionnent **le total mensuel des frais bancaires** ainsi que **le plafond de l'autorisation de découvert** sur les relevés de compte.

Courant janvier 2011, les clients ont reçu une nouvelle génération de plaquettes tarifaires pour les tarifs bancaires entrant en vigueur au 1^{er} avril. Celles-ci sont désormais organisées selon **un sommaire-type** et avec, dès les premières pages, **un extrait standardisé** des tarifs de 10 produits ou services courants. Cet extrait figure sur les sites internet des banques depuis le 1^{er} janvier 2011.

Depuis janvier 2009, les banques mettent à disposition de tous leurs clients **le récapitulatif annuel de frais** liés à la gestion de leur compte de dépôt.

Tous **les tarifs sont facilement accessibles** sur internet et dans les agences sous forme de dépliants et d'affiches, depuis le 1^{er} mars 2005. La DGCCRF est habilitée à vérifier le respect des obligations en matière d'affichage des prix.

Trois glossaires (Banque au quotidien et crédit / Epargne et placements financiers / Assurance) ont été mis à jour dans le cadre du CCSF, sur la base de ceux créés en 2005. Ils **comptent** aujourd'hui **plus de 400 termes et sont en ligne** sur www.fbf.fr et www.lesclesdelabanque.com depuis juin 2010.

Depuis fin 2005, **un code visuel signalant les frais** relatifs au fonctionnement du compte de dépôt **figure sur les relevés** papier des particuliers.

Les intitulés des opérations bancaires les plus couramment effectuées par les particuliers **ont été harmonisés** depuis fin 2005, facilitant ainsi les comparaisons (offre commerciale, présentation des tarifs, relevé de compte).

Une liste des libellés des paiements par carte a été fixée au printemps 2006 par le comité de normalisation bancaire (CFONB). Ces préconisations **facilitent**, pour les consommateurs, **l'identification de leurs achats** sur les relevés.

2. L'accès au compte pour tous et des services adaptés pour les situations de fragilité

Tout Français peut avoir accès à un compte et aux services bancaires essentiels.

En France, l'accès au compte bancaire est une réalité : **99 % des Français** de plus de 18 ans **sont bancarisés**, soit l'un des taux les plus élevés d'Europe. En outre, 99 % des ménages en situation de pauvreté ont au moins un compte de dépôt en 2009 (*Rapport Credoc, 2010*).

Cet accès est sécurisé par l'existence d'un filet de sécurité avec le « droit au compte ». En cas de refus d'ouverture de compte, le client, sans compte bancaire, s'adresse à la Banque de France, qui désigne un établissement sous un jour ouvré qui devra lui ouvrir un compte. Le client a alors accès gratuitement à des services bancaires de base.

Depuis avril 2006, la procédure pour accéder au droit au compte est simplifiée, conformément aux engagements pris par la profession. L'agence bancaire qui a refusé l'ouverture peut se charger des formalités avec la Banque de France si les personnes le souhaitent. Les banques se sont également mobilisées pour mieux faire connaître ce droit.

Ces engagements sont formalisés par l'AFECEI dans la « Charte d'accessibilité sur le droit au compte » qui a été homologuée par le ministre de l'économie, applicable depuis le 1^{er} janvier 2009.

Toute personne qui a un compte mais pas de chéquier peut disposer de moyens de paiement adaptés à sa situation en limitant les frais et les risques d'incidents.

Les banques commercialisent depuis l'automne 2005 une gamme de moyens de paiement alternatifs au chèque (GPA) pour les personnes sans chéquier. Proposée à un prix modéré, elle comprend au minimum des virements, des prélèvements, des TIP, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique (retrait et paiement ne sont autorisés que si la provision existe sur le compte) qui permet une gestion simplifiée et sécurisée du compte bancaire.

Dès le printemps 2006, les banques ont mené une campagne collective d'information pour mieux faire connaître cette solution. Elles ont également adressé une information personnalisée à tous leurs clients interdits de chéquier qui ne disposaient pas encore d'une gamme de paiement alternative ou d'une carte à autorisation systématique.

Plus de 82 % des clients interdits de chéquier sont équipés à fin juin 2010 de moyens de paiement adaptés (gamme alternative, carte à autorisation systématique...).

Au 30 juin 2011, la GPA de tous les réseaux a été enrichie de deux services pour limiter les risques et les frais d'incidents :

- un tarif des frais d'incident limité à un niveau modeste avec un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois pour éviter des effets cumulatifs excessifs,
- un système d'alertes sur le niveau de solde du compte.

3. Les prix des services bancaires évoluent moins vite que l'inflation et les frais de rejet sont plafonnés

Les prix des services bancaires évoluent moins vite que l'inflation

L'enquête CLCV 2012 constate **une tendance à la baisse des tarifs** bancaires sur les 3 profils de clients qu'elle analyse.

Ceci confirme les conclusions du premier rapport de l'Observatoire des tarifs bancaires publié en novembre 2011 par le CCSF qui démontraient que l'évolution des tarifs bancaires **depuis 10 ans** est **inférieure à celle de l'inflation** et à celle du prix des autres services. On rappellera que les services financiers pèsent 0,6 % dans la consommation globale des ménages (*source INSEE*).

Des frais plafonnés en cas de rejet d'opération de paiement

Depuis mai 2008, un plafond global s'applique aux frais pour rejet d'opération de paiement :

- **Pour les rejets de chèque** d'un montant **égal ou inférieur à 50 euros**, les **frais** restent **limités à 30 euros**. Pour les rejets de chèque d'un montant **supérieur à 50 euros**, les **frais** sont désormais **limités à 50 euros**.
- Le rejet d'un chèque présenté au paiement à plusieurs reprises dans les 30 jours qui suivent son premier rejet constitue un incident de paiement unique.
- Pour les **autres rejets de paiement** (par exemple les prélèvements), les frais ne peuvent dépasser le montant du rejet dans la limite d'un **plafond de 20 euros**.

Pour leur part, les banques appliquent volontairement le système d'examen au cas par cas qu'elles avaient proposé, en cas de cumul de frais de rejet entraînant des difficultés financières significatives pour le client. Cet examen peut conduire à une remise totale ou partielle de frais bancaires, selon les cas. Voir également les actions des réseaux ci-après.

4. De nouvelles initiatives en 2011

Les banques proposent de nouveaux services pour les personnes qui peuvent connaître des difficultés :

Anticiper pour prévenir les incidents de paiement

Les banques renforcent le dialogue avec leurs clients pour prévenir le plus en amont possible les incidents de paiement : Elles adaptent ainsi, le cas échéant, le montant des autorisations de découvert pour faciliter la gestion du compte au quotidien avec l'accord de leurs clients. Elles valorisent dans leurs offres les services d'alerte pour informer les clients par tous les moyens (internet, SMS...) sur la position de leur compte.

Mieux prendre en compte les besoins de la clientèle fragile

Les banques ont adapté la GPA (gamme des moyens de paiement alternatifs au chèque) en intégrant un nombre minimum d'alertes pour informer les clients sur le niveau de leur compte. Elle comprend également un tarif limité pour les frais d'incident ; leur nombre est plafonné par jour et/ou par mois. Ces éléments sont définis par chaque réseau bancaire.

5. Une nécessaire mobilisation de tous

La mobilisation des pouvoirs publics

Le gouvernement s'était engagé à développer l'acceptation des moyens de paiement modernes (en alternative du chèque et des espèces) auprès des acteurs des services publics, notamment les collectivités locales (cantines, crèches, trésoreries...). Le succès de la GPA en dépend. Pour appuyer le processus, les comités des banques ont mis en place des partenariats avec les délégations départementales de l'Association des Maires de France et les Trésoriers Payeurs Généraux. Des progrès sont encore nécessaires.

La mobilisation des acteurs sociaux

Les acteurs sociaux sont les mieux placés pour faire connaître ces avancées à ceux qui en ont le plus besoin. Les comités territoriaux de la FBF organisent régulièrement des rencontres avec les réseaux d'accompagnement afin d'améliorer la prévention et leurs connaissances sur les sujets bancaires.

A noter :

- 8000 acteurs sociaux et publics ont participé aux réunions organisées par les Comités territoriaux de la FBF sur l'accès aux services bancaires pour tous.
- 75% des Français s'estiment bien informés sur la gestion de leur compte bancaire au quotidien. (source : Ifop 2012)
- 81% des Français ont une bonne image de leur banque (+6 points). (source : Ifop2012)

II. Rappel de l'enquête CREDOC¹

Pour le compte du CCSF sur l'accès aux services bancaires des personnes vivant sous le seuil de pauvreté

L'enquête CREDOC publiée en 2010 confirme une amélioration sensible de l'accès aux services bancaires.

1. L'accès au compte

Parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux :

- **96 %** ont un compte de dépôt
- 3 % n'ont pas de compte de dépôt, mais un livret A qu'ils utilisent probablement comme compte de dépôt.

Parmi les ménages en situation de pauvreté :

- **99 % ont un compte de dépôt,**
- Moins de 1 % n'ont pas de compte de dépôt mais un livret A qu'ils utilisent probablement comme un compte de dépôt.

La quasi-totalité ou presque des ménages en situation de pauvreté déclare avoir un compte de dépôt, sans différence avec la population générale.

¹ CREDOC « Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté ». Enquête réalisée en 2009 après celle de 2001 auprès de 3 échantillons : ménages en situation de pauvreté monétaire (cible de l'enquête), représentatifs de la population et bénéficiaires de minima sociaux.

En revanche, ces ménages disposent **moins d'un compte d'épargne que l'ensemble de la population métropolitaine** : **63 %** pour les ménages en situation de pauvreté, 61 % pour les ménages bénéficiaires de minima sociaux, contre **82 % pour l'ensemble des ménages**. L'existence ou non d'une capacité d'épargne explique sans doute en grande partie cela.

➔ *Rappel par rapport à l'enquête de 2001*

Amélioration de l'accès au compte de dépôt de façon significative :

- **92 %** des bénéficiaires de minima sociaux avaient un compte de dépôt. Ils sont maintenant **96 %** en 2009
- Le taux de possession d'un compte d'épargne passe de 45 % à 58 % en 2009

2. Les moyens de paiement

Les ménages en situation de pauvreté **sont plus faiblement équipés** en moyens de paiement que l'ensemble des ménages.

- **95 % des ménages** sont équipés **d'un chéquier**, contre **70 % des ménages en situation de pauvreté** (73 % de ceux ayant un compte de dépôt)
- En revanche, **le taux de possession de carte de retrait diffère peu** : 92 % pour les ménages pauvres ayant un compte de dépôt, 96 % de l'ensemble de la population
- Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux à posséder une **carte de retrait** uniquement : **13 % contre 3 % pour l'ensemble des ménages**
- 81 % des ménages en situation de pauvreté détiennent une carte de paiement contre 93 % de l'ensemble de la population

La non-possession de chéquier comme celle de la carte de paiement est déterminée principalement par un choix du ménage et non par une difficulté d'accès au moyen de paiement.

Pour mieux maîtriser la gestion de son budget, le ménage choisit de limiter le nombre de moyens de paiement.

Les ménages pauvres sollicitent également moins que l'ensemble des ménages les autres moyens de paiement :

- TIP (49 % contre 64 % de l'ensemble des ménages)
- Autorisations de prélèvement (84 % contre 95 %)
- Virements permanents (43 % contre 59 %)

Les motifs expliquant la non-utilisation des virements, autorisations de prélèvement ou encore des mandats sont principalement liés à l'absence de besoin ressenti, et donc à un choix.

➔ *Rappel par rapport à 2001*

Entre 2001 et 2009 : **les taux d'équipement des ménages en moyens de paiement ont fortement augmenté, en particulier parmi les bénéficiaires de minima sociaux. L'écart entre la situation des ménages bénéficiaires de minima sociaux et celle de l'ensemble de la population s'est réduit.**

- Taux de détention des chèquiers : 59 % en 2001 contre 68 % en 2009 (pour les ménages à minima sociaux)
- Taux de détention de carte de paiement a également fortement augmenté parmi ces ménages, plus fortement que pour l'ensemble des ménages.

3. Les crédits

Les ménages en situation de pauvreté sont, sans surprise, moins nombreux à déclarer détenir un crédit que l'ensemble des ménages : 31 % ont un crédit en cours contre 51 % pour l'ensemble des ménages.

➔ *Rappel par rapport à 2001*

La part des ménages déclarant avoir au moins un crédit a augmenté : parmi les bénéficiaires des minima sociaux : elle est passée de 16% à 24 %.

Cette évolution s'explique principalement par une **augmentation** dans cette catégorie de la population, des **crédits à la consommation**, et en particulier, des prêts personnels.

Autorisation de découvert

71 % des ménages en situation de pauvreté (75 % pour l'ensemble des ménages) ont une **autorisation de découvert**.

➔ *Rappel par rapport à 2001*

Forte progression des autorisations de découvert parmi **les bénéficiaires d'un minimum social** : 72 % en 2009 contre 43 % en 2001. (Pour l'ensemble des ménages : 75 % en 2009 contre 65 % en 2001).

4. La relation des ménages avec leurs banques

- Rares sont les ménages qui n'ont pas de contact avec leur banque. 8 % des ménages en situation de pauvreté seulement sont concernés.
- Ils sont plus nombreux que les ménages de l'ensemble de la population à préférer se rendre à l'agence qu'à téléphoner. Ils utilisent également moins souvent Internet ; le tiers des ménages pauvres l'utilise très ou assez souvent pour consulter leur compte et 15 % pour effectuer des opérations : contre 47 % et 31 % pour l'ensemble de la population.

Les relations avec la banque se caractérisent surtout par **une grande satisfaction des ménages** : plus de **4 sur 5 sont globalement satisfaits, et les taux de satisfaction envers l'information, la considération, l'écoute ou les conseils, dépassent 70 %**.

Sur ces différents points la satisfaction exprimée par les ménages en situation de pauvreté est très élevée, mais un peu inférieure à celle observée pour l'ensemble des ménages.

- A noter que bien qu'il ait été envoyé pour la première fois en 2009, les ménages sont relativement nombreux à identifier le récapitulatif annuel de frais : 52 % des ménages en situation de pauvreté, 73 % de l'ensemble des ménages
- **4 ménages sur 5** en situation de pauvreté, ne disposant pas de chéquier, se sont vus proposer par leur banque ou leur créancier, un moyen de paiement alternatif

Une large satisfaction envers la banque concernant l'information communiquée, les conseils donnés, l'écoute ou la considération. Cette satisfaction est aussi importante parmi les ménages pauvres que parmi l'ensemble des ménages.

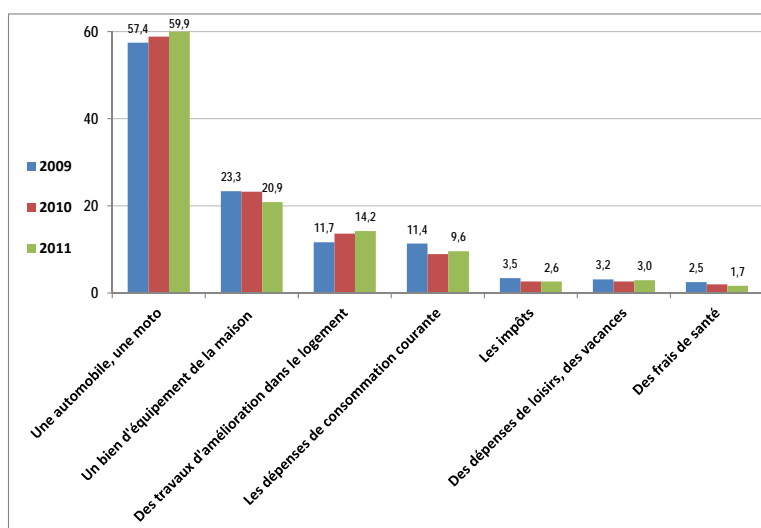
III. Eléments sur le crédit responsable

Il convient de rappeler quelques éléments récents pour comprendre le crédit à la consommation et son accès en France.

1. Le contexte

Le crédit à la consommation constitue un élément-clé pour soutenir la consommation des ménages. En France, comme l'indique l'Observatoire des Crédits aux Ménages² près d'1/3 des ménages ont un crédit à la consommation à fin 2011, crédit qui **s'inscrit avant tout** et de plus en plus **dans une logique de projet**. En effet, l'Observatoire des Crédits aux Ménages souligne que **les ménages ont essentiellement recours à ces financements pour réaliser des projets durables** comme acheter un bien d'équipement, un véhicule, ou améliorer leur cadre de vie (pour 95% des ménages qui ont un crédit à la consommation - cf. graphique ci-dessous), le financement de dépenses de loisirs ou de consommation courante devenant très minoritaire.

Cette utilisation responsable des crédits à la consommation conforte les tendances que l'OCM observe depuis 20 ans. La crise de ces dernières années n'a pas été synonyme d'un recours accru par les particuliers au crédit à la consommation pour combler une augmentation des charges ou une baisse de ressources. Au contraire, on observe plutôt une baisse de production notamment en crédit renouvelable. Dans plus de 98 % des cas, le remboursement de crédit se passe bien.



Part des ménages détenant des crédits à la consommation qui financent ce type de dépenses (en % des ménages avec crédit(s) à la consommation)

Concernant le contexte législatif, la loi portant réforme du crédit à la consommation est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2010. Ce texte comporte de nombreuses modifications à la réglementation en vigueur jusque-là et a affecté toute la chaîne du crédit à la consommation, entraînant de profonds changements dans la distribution du crédit à la consommation, dans l'équilibre économique de nombreux établissements, notamment ceux liés au crédit sur le lieu de vente et à distance.

Voici le récapitulatif des principales mesures ayant renforcé la distribution responsable plus spécifiquement du crédit renouvelable :

² Source : Observatoire des crédits aux ménages, janvier 2012

« Les mesures de la loi LAGARDE relatives à la vérification de la solvabilité des emprunteurs »

- **Obligation pour le prêteur de fournir les explications** permettant au consommateur de déterminer si le crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière, et obligation de vérification préalable de la solvabilité pour tous les crédits à la consommation (article L. 311-8 et L. 311-9) ; le prêteur doit vérifier la solvabilité de l'emprunteur à partir d'un nombre suffisant d'informations y compris celles fournies par ce dernier à sa demande ; le non-respect de ces obligations est sanctionné par la déchéance totale ou partielle du droit aux intérêts, dans la proportion fixée par le juge ;

- **Obligation pour les prêteurs de consulter le fichier FICP** (article L. 311-9) qui recense les incidents de remboursement sur les crédits aux particuliers avant d'accorder un crédit à la consommation ; la réforme du FICP permet par ailleurs de disposer d'une information plus à jour ; Le non-respect de cette obligation est sanctionné par la déchéance totale ou partielle du droit aux intérêts, dans la proportion fixée par le juge ;

- **Obligation pour le prêteur sur le lieu de vente ou à distance de remplir une « fiche de dialogue »** (article L. 311-10) qui doit comporter notamment des informations relatives aux ressources et charges de l'emprunteur ainsi qu'aux prêts contractés par ce dernier ; cette fiche de dialogue doit être assortie de pièces justificatives lorsque le montant du crédit dépasse 3000 € ; Le non-respect de cette obligation est sanctionné par la déchéance totale du droit aux intérêts ;

- **Obligation de formation des personnes commercialisant des crédits à la consommation** pour les crédits distribués sur le lieu de vente ou par une technique de communication à distance (article L. 311-8) ; la formation doit notamment porter sur la distribution du crédit à la consommation et la prévention du surendettement ;

- **Obligations spécifiques pour le crédit renouvelable de vérification de la solvabilité tout au long de l'exécution du contrat** (article L. 311-16) ; la loi prévoit la consultation obligatoire du FICP avant de proposer la reconduction annuelle du contrat et, tous les 3 ans, une vérification complète de la solvabilité dans les mêmes conditions que lors de la souscription du crédit ; le prêteur peut, à tout moment, s'il constate une dégradation de la solvabilité de l'emprunteur, réduire le plafond, suspendre l'usage du crédit ou ne pas proposer la reconduction d'un contrat de crédit renouvelable. Le non-respect de ces obligations est sanctionné par une amende de 1500 €.

Au-delà de la vérification de la solvabilité à proprement parler, de très nombreuses mesures ont été prises pour « responsabiliser » les prêteurs :

- **Information renforcée du consommateur à tous les stades de la relation** : publicitaire, précontractuel, contractuel, cette information étant très complète et standardisée. Le non-respect de ces obligations est sanctionné par la déchéance totale du droit aux intérêts et une amende de 1500 €, et par l'amende seule pour la publicité (+ possibilité pour le tribunal d'ordonner la publication du jugement et la rectification de la publicité aux frais du condamné) ;

- **Obligation de donner au consommateur la possibilité de souscrire un crédit amortissable à la place d'un crédit renouvelable** lorsque le prêteur propose, sur le lieu de vente ou par un moyen de communication à distance, un contrat de crédit pour financer l'achat de biens ou services particuliers pour un montant supérieur à 1000 € Le non-respect de cette obligation est sanctionné par une amende de 1500 € ;

- **Obligation d'inclure dans chaque échéance du crédit renouvelable un amortissement minimal du capital emprunté.** Le non-respect de cette obligation est sanctionné par la déchéance totale du droit aux intérêts et une amende de 1500 €. »

2. Les premiers impacts de la loi Lagarde

Le 24 septembre 2012 le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)³ a remis un rapport, réalisé par le cabinet Athling, au Ministre de l'Economie et des Finances et au Ministre délégué à la Consommation. Il établit un premier bilan des impacts de l'entrée en vigueur de la loi Lagarde portant réforme du crédit à la consommation. Il montre notamment l'impact rapide et considérable de la réforme sur toute l'industrie du crédit à la consommation et sur ses clients : par exemple, plus de 3 millions de comptes de crédit renouvelable actifs ont été fermés depuis 2010.⁴

Le CCSF a rédigé et adopté un avis pour répondre à la demande des ministres en identifiant les mesures que les parties prenantes, dont les professionnels, ont décidé de mettre en œuvre pour résoudre les « zones grises » identifiées par le rapport Athling pour une meilleure application et effectivité de la loi.

La question de l'accès au crédit doit être analysée en fonction de la capacité de remboursement et de l'existence d'un reste à vivre suffisant quel que soit le niveau des revenus. Le cadre et la pratique du crédit responsable en France sont conformes à cela. Pour compléter ce dispositif accessible à tous, il est apparu nécessaire de favoriser le développement du microcrédit accompagné comme l'outil le plus adapté pour concrétiser de projets personnels ou professionnels et accroître l'autonomie budgétaire de personnes qui, sans un accompagnement global adapté, seraient exposées à des risques d'échec trop important. C'est objet des initiatives menées par la profession bancaire (cf. partie V - 3 « Microcrédit : l'initiative de la FBF »).

IV. Le surendettement

1. Les causes à l'origine du surendettement

Le surendettement est l'incapacité pour un ménage de faire face à ses charges, qu'il s'agisse du paiement du loyer, de l'électricité, des impôts ou du remboursement de crédits. L'enquête typologique sur le surendettement des particuliers, publiée par la Banque de France en 2011, confirme la précarisation et la fragilisation d'une partie de la population française, observées depuis plusieurs années. D'après cette étude, 4 dossiers sur 10 sont des personnes qui redéposent un dossier, la majorité des personnes surendettées en 2010 (54 %) dispose de **ressources** (y compris transferts sociaux) **inférieures ou égales au SMIC**.

En outre, la moitié des personnes déposant un dossier de surendettement est **sans emploi** (chômage, inactif), 66 % **vivent seules** (58 % en 2001 et 78% en PRP en 2011) et 56% ont **une capacité négative de remboursement** (c'est -à-dire des ressources insuffisantes pour au minimum payer les dépenses quotidiennes hors crédits et dettes) contre 27% en 2001 et 35% en 2007. Le profil ainsi tracé est totalement différent de celui des personnes qui accèdent au crédit (cf. analyses de l'OCM - observatoire des crédits aux ménages). La situation personnelle et financière de ces personnes change donc radicalement entre le moment de l'accès au crédit et le dépôt d'un dossier de surendettement (pour celles qui ont des crédits). Tout démontre qu'il y a eu des événements bouleversant soit progressivement soit brutalement la situation budgétaire amenant au dépôt d'un dossier.

*La FBF regrette que l'enquête publiée par la Banque de France en 2011 n'intègre plus, comme les précédentes, une analyse précise des causes du surendettement. L'étude de 2007 soulignait notamment que près de 9 dossiers sur 10 n'étaient pas dus à un excès de crédit et dans les **¾ des cas, le surendettement était lié à un accident de la vie (chômage, divorce, maladie, décès du conjoint), entraînant une baisse de ressources.***

³ Qui rassemble les professionnels et les représentants des associations de consommateurs

⁴ Selon des chiffres publiés par l'Association des sociétés financières

2. L'engagement des banques contre le surendettement

Prévenir et lutter contre le surendettement est un intérêt partagé des banques avec leurs clients puisqu'elles sont engagées avec eux dans une relation de long terme pour la gestion au quotidien et le financement de leurs projets.

Les banques sont engagées depuis longtemps dans la lutte contre le surendettement, notamment grâce à une **distribution responsable du crédit**. Elles fondent en effet leur décision d'octroi de crédit sur l'**analyse attentive de la solvabilité** du client (sa capacité à rembourser sans difficulté sur la durée).

Elles participent aussi au travail des commissions départementales de surendettement gérées par la Banque de France puisqu'elles en sont membres.

Par ailleurs, **les banques assurent le maintien du compte et des services bancaires pour leurs clients dont le dossier déposé est recevable en Commission de surendettement**. La profession a en effet adopté une **norme professionnelle** en ce sens en mars 2011 et qui a été homologuée par le ministre de l'économie. Ses mesures ont pour objectif :

- De proposer un rendez-vous dans les 6 semaines pour **informer le client** concerné des modalités pratiques de fonctionnement de son compte domiciliaire de revenus et de l'offre de services adaptée à sa situation de personne surendettée ;
- d'**assurer la continuité de la relation** avec le client et la pérennité de son compte ;
- de **proposer** des services adaptés pour permettre le fonctionnement du compte domiciliaire des revenus, et notamment **la GPA** ;
- de **préciser le sort des autorisations de découvert**, quelles qu'en soient les modalités, suite à la déclaration de la recevabilité du dossier de surendettement, en permettant aux banques d'adapter, avec l'accord du client, le montant de l'autorisation de découvert.

Les établissements de crédit contribuent aux réflexions dans la lutte contre le surendettement mais ne peuvent pas agir seuls ni aller au-delà de leur rôle.

3. Des pistes d'amélioration

La FBF propose plusieurs axes d'amélioration afin de lutter plus efficacement contre le surendettement

- **Accompagner socialement les ménages en difficulté** : le suivi des ménages fragiles constitue l'un des points-clés pour aider les personnes surendettées. La FBF et les banques développent des partenariats avec les acteurs sociaux en région afin de mieux accompagner les populations fragiles sur le terrain.
- **Favoriser l'éducation budgétaire et financière** : la profession estime que la prévention du surendettement passe aussi par le renforcement de l'éducation budgétaire et financière du public dès son plus jeune âge. Elle y contribue d'ailleurs grâce à son programme pédagogique « les clés de la banque », qui informe le grand public sur les questions de banque et d'argent. Ceci doit être une action sur le long terme.
- **Améliorer le fonctionnement du FICP (Fichier national des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers)** : lors des travaux pour l'amélioration du FICP en 2011, la profession aurait souhaité aller plus loin pour en faire un outil plus efficace de prévention et de détection des ménages en difficulté. Elle souhaitait que soient pris en compte dans le fichier, les incidents de paiement autres que ceux liés aux crédits, à savoir les impayés (impôts, loyers, électricité...), qui sont très souvent les premiers signes de fragilité d'un ménage bien avant l'incident de crédit. Cette proposition, n'a pas été retenue alors qu'elle serait un outil pour améliorer la capacité de détection de fragilités et éviter la dérive de situation d'endettement.

4. Le fichier positif : une réponse inefficace pour une majorité d'acteurs

La création d'un fichier positif qui recenserait tous les crédits de 25 millions de personnes a jusqu'ici été écartée en France, du fait d'un large consensus (grande majorité des professionnels, associations de consommateurs, ...) le jugeant inadapté pour prévenir le surendettement et posant en plus des questions de libertés individuelles.

En effet, le fichier positif est une réponse logiquement inefficace par exemple pour prévenir les accidents de la vie, générant une baisse de ressources ou une augmentation des charges chez les ménages. Celui-ci ne prendrait pas en compte les autres dettes et incidents de paiement (fiscales, loyers, énergies, ...) qui sont pourtant des indicateurs avancés de fragilité des ménages, ni même les ressources réelles des clients. Un fichier positif peut aussi aggraver le surendettement s'il est utilisé à des fins commerciales.

Enfin, il n'a pas prouvé une quelconque efficacité dans les pays où il existe. En Belgique, exemple souvent cité, un fichier positif a été créé fin 2003. Or, sur la période 2004- 2009, le nombre de dossiers de surendettement a augmenté de + 90 %, quand il croissait de « seulement » 19 % en France (dont l'essentiel en 2009 en liaison avec la montée du chômage).

Pour lutter contre ce problème, la Banque Nationale de Belgique cherche d'autres solutions. Elle a d'ailleurs publié une étude démontrant un lien prédictif fort entre les retards de paiement en téléphonie mobile et les impayés de crédit.

5. Les derniers chiffres clés : une éclaircie mais un horizon économique morose

- Baisse sur 12 mois des dépôts de dossiers de 4,51 % à fin septembre (*source Banque de France : Indicateurs statistiques sur le surendettement à fin septembre 2012*)
- Baisse plus importante de 6,48 % sur les 9 premiers mois de 2012 (*source Banque de France : Indicateurs statistiques sur le surendettement à fin septembre 2012*)
- 29 % seulement des Français accepteraient que tous leurs crédits soient mentionnés dans un fichier général consultable par tous les établissements financiers (*source : Enquête IFOP – Image des banques 2012, juin 2012*).

Cette amélioration relative des chiffres ne doit pas faire oublier que le surendettement est essentiellement lié non pas au moment de l'octroi d'un crédit mais à la dégradation de la situation économique et familiale (perte d'emploi, séparation) des ménages, qui s'étaient pour la majorité initialement endettés de façon raisonnable et en rapport avec leur capacité de remboursement identifiée au moment de la souscription du prêt. Les prévisions économiques annonçant la poursuite de l'augmentation du chômage doivent donc nous inciter à la prudence et à la recherche de solutions de prévention réellement efficace et l'implication de tous les acteurs.

V. Actions menées par la Fédération Bancaire Française vis-à-vis des publics en situation de fragilité et des acteurs sociaux

1. L'éducation budgétaire et financière

Le principal programme pédagogique de la Fédération Bancaire Française, « Les clés de la banque », compte maintenant 10 ans d'existence et une très large audience qui croît de l'ordre de 10% chaque année.

Il s'appuie sur un triptyque composé :

- D'un **portail Internet** www.lesclesdelabanque.com ouvrant sur 3 sites orientés respectivement vers les **particuliers**, les **entrepreneurs** et les **acteurs sociaux** (2 millions de visites au total en 2011 sur le portail Internet dont 1,6 million sur le site Particuliers, 400.000 sur le site Entrepreneurs et 50.000 sur le site Acteurs Sociaux).

- De **supports** disponibles en version informatique ou papier, diffusés gratuitement au grand public et aux acteurs sociaux, qui comprennent notamment une collection de 60 mini-guides et de 50 lettres-types (Un million de mini-guides diffusés en 2011 en comptant versions papier et téléchargements à partir du site). Les miniguides plus particulièrement utiles aux populations fragiles (le FICP, la convention AERAS, 10 clés pour gérer son compte, le surendettement, le microcrédit, le droit au compte, maîtriser son endettement, comment régler un litige avec sa banque, la saisie et le solde bancaire insaisissable) et pouvant être pris en exemple au sein des travaux présidés par M. Soulage sont mis en annexe de cette note.

- D'un **centre de traitement** des demandes reçues par courrier, e-mail ou téléphone qui renseigne et oriente les consommateurs (4 000 contacts traités en 2011).

Concernant plus particulièrement le portail internet « lesclesdelabanque.com », un travail de modernisation a été mené au cours de l'année 2012 avec, sur tous les espaces, un renforcement de l'accessibilité pour permettre aux **internauts pouvant souffrir d'un handicap**, notamment visuel, et aussi à ceux qui auraient des difficultés avec la lecture de consulter (et d'écouter) tous les supports à disposition. En effet, la réécriture de plus de 1 500 pages s'est faite en intégrant les normes d'accessibilité W3C.

Le site destiné aux particuliers traite du compte bancaire, des moyens de paiement, de l'épargne, des crédits et aborde également **le surendettement, la gestion du budget familial, la convention AERAS, le droit au compte**, entre autres, et bien d'autres sujets. Dans un langage simple et clair, il permet à chacun de comprendre la banque au quotidien pour faire les choix les plus adaptés et prévenir le plus en amont possible les difficultés.

Le site « Entrepreneurs » est tout particulièrement adapté aux micro-entrepreneurs et plus généralement à ceux qui ont le souhait de créer, reprendre et gérer leur entreprise.

Le site « Acteurs Sociaux » a également été largement adapté, pour mieux prendre en compte les besoins exprimés par les travailleurs sociaux. Il **intègre** désormais **une approche par grande thématique** (le compte, les moyens de paiement, le budget, le microcrédit...) en proposant, pour chacune d'entre elles, l'ensemble des supports d'information, de formation ou d'animation. Rappelons ici que **ce site dédié est unique** en son genre. Destiné à apporter de l'information à ceux qui peuvent être des relais les plus naturels vers les publics fragiles, il est aujourd'hui **utilisé par des travailleurs sociaux** issus de structures très variées. Parmi les utilisateurs réguliers du programme « les clés de la banque », nous comptons par exemple **38 Conseils Généraux, près de 150 CCAS, 5**

Caisses d'Allocations Familiales, des antennes locales d'associations de consommateurs, des services sociaux d'entreprises ou d'administrations et un nombre croissant d'enseignants y compris en IRTS (Institut Régional du Travail Social)...

Le second programme pédagogique de la FBF, « **La banque, ma banque et moi** », est **diffusé** par les professionnels de la banque **auprès de lycéens** lors d'interventions, aujourd'hui menées **dans 5 académies**. Pour donner un exemple concret et chiffré, les interventions programmées pour l'année scolaire en cours concernent, sur le département de la Loire-Atlantique, 15 lycées avec l'implication de 27 professeurs sur une cible de 1 400 élèves. La diffusion de ce programme trouve ses limites dans la complexité à obtenir les autorisations ou adhésions nécessaires au sein de l'Education Nationale.

Au niveau européen et mondial de nombreuses actions sont menées dans les écoles pour initier les jeunes aux bases de l'épargne. Dans la plupart des pays, on apprend tout d'abord aux enfants à épargner une partie de leur argent de poche pour préparer un projet. D'autres sujets sont abordés comme la rémunération de l'épargne, le coût d'un crédit et ses conséquences sur le budget et aussi les impacts de la signature d'un contrat de crédit.

En France, peu d'intervenants sont pour le moment autorisés à intervenir dans les classes sauf quelques expérimentations qui ont du mal à être diffusées à grande échelle. La France pourrait s'inspirer de l'exemple des Pays Bas qui organise « la semaine de la banque » dans de nombreuses écoles du pays et qui se conclut par la remise d'une tirelire pour initier les plus jeunes au concept de l'épargne.

2. Les actions des comités FBF en régions

Les Comités FBF (106, régionaux et départementaux confondus animés par des banquiers locaux) conduisent des partenariats avec des acteurs locaux de l'action sociale, principalement des Conseils Généraux ou des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

A ce jour, **12 partenariats** formalisés en région **entre des comités FBF et des acteurs sociaux** impliquent :

- Les Conseils Généraux de l'Oise, de la Haute-Loire, de la Côte d'Or, du Rhône, de la Loire-Atlantique ;
- L'Union Départementale des CCAS de Loire-Atlantique (*partenariat co-signé avec le Conseil Général cité ci-dessus*) ;
- Les CCAS des villes de Nîmes, Marseille, Grenoble, Lille, Avignon ;
- Les services sociaux de l'Union Patronale du Var et l'association Fondation pour Agir Contre l'Exclusion (FACE) des Yvelines.

Ces partenariats sont orientés suivant 3 axes principaux :

- la **mise en relation des banquiers et des travailleurs sociaux** par la création de correspondants locaux,
- la **formation réciproque** sur les sujets bancaires et sur les missions de l'action sociale,
- l'**éducation bancaire et financière** par la diffusion des supports des Clés de la Banque.

Ils intègrent en plus et de façon individualisée les priorités dégagées par chaque partenaire, y compris l'appui au développement du microcrédit quand le partenaire associatif est en recherche de banques ou de formation.

Quelques exemples de déclinaisons opérationnelles dans le cadre de partenariats formels :

En Loire-Atlantique, depuis 2010, le partenariat local est mis en œuvre par le comité FBF, l'UDCCAS et le Conseil Général. Tous les points d'accueil du Conseil Général et des CCAS de Loire-Atlantique sont équipés de mini-guides (plus de **15 000** exemplaires mis à leur disposition). Plus de **20 réunions de travail** décentralisées ont été menées entre les partenaires. Le journal municipal de Nantes a souligné qu'« *il existe aujourd'hui un véritable réseau de partenaires et d'experts. Banques, associations et institutions interviennent chacune sur leur terrain, se complétant les unes les autres...* ». D'autres acteurs du département ont depuis manifesté leur intérêt pour venir s'associer à cette dynamique.

A Marseille, tous les trimestres, les banquiers animent des réunions de formation des travailleurs sociaux. Plus d'une **centaine de personnes** ont ainsi été formées et **10 000 mini-guides** ont été diffusés.

A Grenoble, **8 000 mini-guides** équiperont les points d'accueil du CCAS. Une action concertée de sensibilisation à la gestion du budget personnel est en cours de mise en œuvre entre les banques grenobloises et la plateforme budget mise en place par le CCAS.

A Lille, **tous les référents RSA** de la ville ont été **formés** aux mécanismes bancaires en 4 sessions d'une journée et **10 000 mini-guides** sont **disponibles** dans les points d'accueil du CCAS.

A ces partenariats s'ajoutent de multiples interventions ou animations ponctuelles menées soit par les comités FBF, soit par les équipes des clés de la banque.

Nous citerons pour l'exemple nos relations régulières avec les antennes du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), nos co-animations avec le bureau d'accompagnement social de la Préfecture de Police ou nos participations à des journées de sensibilisation organisées par diverses structures (associations, entreprises, bases de défense, administrations...). La FBF intervient ainsi, en co-animation ou en appui logistique, sur plus d'une centaine d'évènements chaque année.

3. Microcrédit : l'initiative de la FBF

Le microcrédit professionnel et le microcrédit personnel sont deux outils de financement de projets de création d'un emploi indépendant ou de maintien ou retour dans l'emploi salarié.

La FBF reconnaît la pertinence socio-économique de ces dispositifs et encourage leur développement, avec un double objectif : favoriser la concrétisation de projets personnels ou professionnels et accroître l'autonomie budgétaire de personnes qui, sans un accompagnement global adapté, seraient exposées à des risques d'échec.

Le microcrédit ne peut donc pas se résumer à la mise en force d'un prêt, ni même à une amélioration quantitative du nombre de personnes ayant accès au crédit. Il doit s'inscrire dans une démarche globale qui favorise la réalisation et la réussite d'un projet, intègre la dimension sociale de l'accompagnement et la dimension financière du crédit et renforce l'autonomie budgétaire du bénéficiaire. Toute dissociation de ces éléments ou de ces objectifs réduit l'impact et la pertinence du dispositif. Il s'inscrit enfin dans le cadre de la politique de « prêt responsable » des banques françaises, c'est-à-dire que le microcrédit ne peut s'adresser qu'à des personnes solvables en lien avec leur projet. Il ne peut et ne doit pas être une alternative à la solidarité nationale et aux

contraintes budgétaires publiques dans le domaine de l'aide sociale. Ce risque de dérive doit être combattu.

Sur le microcrédit personnel accompagné, la FBF a pris en janvier 2010 une initiative visant à accélérer son développement dans le respect de la logique ci-dessus énoncée.

Cette initiative a conduit à favoriser la mise en relation des acteurs associatifs et bancaires, pour garantir un développement géographiquement complet du dispositif.

Une communication a été réalisée à l'attention de toutes les banques adhérentes à la FBF. **Un dispositif de coordination interbancaire a été mis en place**, reposant sur **un réseau de correspondants microcrédit** dans les principaux réseaux bancaires et sur le maillage territorial **assuré par les 106 comités** des banques régionaux ou départementaux. Très rapidement, la FBF a été capable d'assurer un contact avec une ou plusieurs banques à tout acteur associatif qui serait à la recherche d'un partenaire bancaire, sur l'ensemble du territoire métropolitain, dans chaque département. Des mises en relation ont également été assurées outre-mer avec succès.

La FBF oriente également les agences bancaires qui cherchent à diriger un de leurs clients vers une structure d'accompagnement, quand elles n'ont pas de contact déjà établi sur un territoire donné.

La FBF a participé aux travaux collectifs menés sur le microcrédit, notamment au sein du groupe de travail « microcrédit et micro entrepreneurs » du Conseil National de l'Information Statistique (CNIS) ou comme membre du Comité d'Orientation et de Suivi de l'Emploi des Fonds (COSEF).

La FBF a également activement participé aux réflexions et travaux collectifs menés entre banques et réseaux associatifs, notamment comme pilote du groupe de travail qui a abouti à l'élaboration d'un « guide de l'accompagnement ».

La communication grand public sur le microcrédit personnel, jusqu'alors globalement peu développée, a été renforcée grâce à des articles sur le dispositif dans la presse grand public nationale (ex : Paris Match), régionale (ex : Ouest France) ou internet (ex : toutpourlesfemmes.com). Elle est également présente sur le site Internet www.lesclesdelabanque.com (2 millions de visiteurs par an) et renforcée par la **diffusion à plus de 20 000 exemplaires d'un mini-guide sur « le microcrédit personnel accompagné »**.

Un « guide pratique pour maîtriser son budget » a été élaboré et largement diffusé vis-à-vis des acteurs du microcrédit comme des emprunteurs. Depuis son lancement en mars 2010, il a été diffusé **à plus de 150 000 exemplaires** (papier et internet) et continue d'être diffusé à un rythme moyen de l'ordre de **4 000 exemplaires par mois**.

*Sur le microcrédit professionnel, l'implication individuelle des banques est renforcée par une dynamique collective dans le cadre d'un partenariat national signé entre la FBF et le réseau France Active. Il est depuis **décliné sur un mode opérationnel dans 8 régions** entre les comités FBF et les fonds territoriaux France Active : En Ile-de-France, Bretagne, Auvergne, Franche-Comté, Languedoc-Roussillon, Centre, Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire.*

VI. Exemples d'initiatives des réseaux bancaires

Favoriser l'inclusion bancaire sans discrimination et lutter contre le surendettement est au cœur des préoccupations des banques comme peut l'illustrer la variété des initiatives décrites plus haut et ci-après : création de services d'accompagnement dédiés, processus de traitement et offres de produits et services spécialement conçues pour des typologies de clients en situation difficile, partenariats et initiatives qui facilitent l'usage de la banque, l'accès au crédit, au micro crédit accompagné...

Cette variété montre la volonté des banques d'aborder ces questions de façon pragmatique pour être plus efficaces, en phase avec leur organisation, leur métier, leurs contraintes, leur culture, sans ignorer les difficultés et les limites (face à des problèmes structurels, non bancaires, ...) pour trouver des solutions pérennes, acceptables et respectueuses du client en difficulté.

Les exemples ci-dessous n'ont bien sûr pas un caractère exhaustif (ni par banque, ni par sujet) mais visent à illustrer les différentes actions que mettent en place les banques et qui concernent les thématiques abordées dans le cadre du groupe de travail piloté par M Soulage.

BNPP, afin d'accompagner ses clients dans leurs moments difficiles, a développé une procédure d'accompagnement et de suivi dédié au sein de ses 8 **Agences Régionales de Négociations Commerciales** soit 400 conseillers dédiés qui suivent les clientèles les plus fragiles.

Leur mission est de prendre en charge les clients « identifiés » (détection faite via à un système expert sur le fonctionnement du compte de dépôt et via les conseillers), de les contacter, de réaliser un diagnostic budget via une redécouverte complète, puis de promouvoir les solutions adaptées (offres spécifiques telles que la GPA, le rééchelonnement de la dette voire la suspension temporaire du remboursement de crédit, lien vers un acteur social...).

En parallèle, BNPP développe le volet préventif en organisant des ateliers pédagogiques dans les agences sur la thématique de la gestion du budget.

Grâce au « **Parcours Confiance** », les **Caisses d'Epargne** accompagnent vers l'inclusion financière 5 000 personnes chaque année en partenariat avec 600 organismes (CCAS, UDAF...) ou Associations. 70 conseillers sont dédiés à cette activité.

Quant au **micro-crédit**, le **groupe BPCE** en 2011 a distribué 125,2 millions d'euros de micro-crédit au bénéfice de 11559 emprunteurs dont 11,5 millions de micro-crédits personnels (57 % de parts de marché) au bénéfice de 5079 emprunteurs.

En 2011, les Banques Populaires ont refinancé pour 13,4 millions d'euros de micro-crédit réalisés par l'ADIE.

*Concernant le volet préventif, **Finances et Pédagogie**, qui comprend 24 collaborateurs dédiés, a réalisé en 2011, 2 760 interventions de pédagogie financière et budgétaire auprès de 40 260 personnes, dont 16 450 jeunes.*

Le **Groupe Crédit Agricole** pour sa part a mis en place un dispositif spécifique de lutte contre l'exclusion baptisé « **Points Passerelles** ». Son but est d'accompagner des personnes en danger d'exclusion financière ou sociale.

Un lieu d'accueil spécifique et un savoir-faire bancaire et financier pour écouter, diagnostiquer orienter, trouver et mettre en place des solutions économiques et sociales est proposé à ces personnes.

Sa principale mission est de traiter l'urgence d'une part en apportant un soutien au client en situation de difficulté : négociation avec les créanciers, aide à la constitution d'un dossier de surendettement, restructuration et rachat de dettes, microcrédit personnel/ prêts solidaires, et accompagnement pour les démarches administratives diverses ; et d'autre part de permettre à ces clientèles d'acquérir des capacités de gestion pérennes.

« Points Passerelles » c'est :

- 66 Points Passerelles dans 29 CRCA ;
- 700 personnes (120 conseillers CA secondés par 580 accompagnants bénévoles, retraités CA et administrateurs) ;
- 9 000 personnes soutenues en 2011 ;
- 11,7 millions d'Euros de prêts en 2011 ;
- 78% de requérants « remis en selle » depuis la création des points Passerelles.

Pour le **Crédit Agricole**, seule une intervention selon un **processus personnalisé** simple et proactif de **détection des clients fragiles** par la banque, permet de formuler le bon diagnostic, faire la bonne proposition et apporter au plus vite la solution au client.

Ce processus mis en place dans les caisses régionales s'appuie sur plusieurs phases : « détection et intervention » (à partir d'un certain seuil de frais constatés) pour inviter le client à rencontrer son conseiller / « personnalisation et proposition » qui s'appuie sur une offre complète en forme de GPA renouvelée et enrichie de points de situation réguliers pour accompagner le client jusqu'à un retour à une offre classique. Cette offre dite « budget protégé » est une solution qui doit être choisie par le client, qui ne le stigmatise pas et permet une diminution forte des frais.

A ce jour, de 150 000 à 200 000 de leurs clients sont concernés par ce dispositif de détection et de proposition spécifique qu'ils ont la liberté d'accepter ou de refuser. Beaucoup de clients hélas ne donnent pas suite à cette démarche pro active de la banque.

LCL, pour sa part, met en avant des produits et des solutions adaptés. Une offre basée sur la GPA a notamment été conçue afin d'améliorer l'accès aux moyens de paiement alternatifs pour la clientèle fragile (Offre LCL « Initial »). D'autres offres permettent de restructurer l'endettement client, d'assainir sa trésorerie, de limiter ses charges en adaptant ses mensualités à son budget ou de gérer avec plus de souplesse l'autorisation de découvert.

La **Société Générale** a mis en place **deux plateformes** de négociation amiable composées de 90 conseillers spécifiquement formés et totalement dédiés à cette activité auxquelles sont adressés les clients présentant des premiers incidents de paiement sur leur compte. La détection est faite automatiquement à partir d'événements survenant sur le compte (persistance d'un découvert au-delà de x jours, échéances impayées). L'objectif est de traiter 50 000 clients / an.

Des partenariats avec CRESUS ont été conclus, l'un par les filiales de crédit à la consommation de la Société Générale pour la prise en charge de clients en situation budgétaire compromise, l'autre sur la région de Strasbourg pour le traitement par l'association de clients Société Générale en grande difficulté budgétaire.

Pour ce qui concerne **les offres et solutions**, la Société Générale met en avant son offre **GPA** (« Générïs »), sur le site internet, forme ses conseillers via une action intitulée « Dispositif commercial vis-à-vis des clients fragiles : Générïs au cœur du dispositif », et met un dépliant à disposition de la clientèle en agence.

Concernant le **microcrédit**, la Société Générale a développé des partenariats avec l'ADIE, Les Restaurants du Cœur et CRESUS pour la distribution de microcrédits personnels et professionnels accompagnés, à destination de personnes exclues du crédit du fait de la faiblesse de leurs revenus ou de la précarité de leur statut.

*Sur le volet **formation et pédagogie**, l'ensemble du personnel a ainsi été sensibilisé à ces sujets : un programme de e-learning ainsi qu'un mémento ont été réalisés à destination de l'ensemble des téléconseillers afin de les former aux dispositions de la loi Lagarde. On peut noter la création d'un **site internet d'éducation financière** intitulé « www.abcbanque.fr » pour les jeunes enfants, destiné à*

leur apprendre de manière ludique des données de base sur l'argent ainsi que la création d'un module de gestion de budget développé sur Internet et sur mobile.

La Banque Postale a une mission de service public d'accessibilité bancaire définie par la loi (cf. rapport OER), qui permet à chaque résident qui en fait la demande de bénéficier d'une prestation de domiciliation de ses revenus, de retrait d'argent et d'émission de titre de paiement.

Cette mission est clairement identifiée sur le livret A. Elle souhaite par sa politique tarifaire être parmi les moins chères des grandes banques à réseaux et propose elle aussi des produits adaptés aux besoins des clients les plus fragilisés. Elle compte par exemple aujourd'hui plus de 2,2 millions de cartes à autorisation systématique et continue de proposer la *Carte Epargne* permettant, gratuitement, les retraits sur les livrets d'épargne. Depuis 2009, la formule de compte *Simplicité* est dédiée à la clientèle interdite de chéquier - plus de 61 000 clients à ce jour⁵.

Elle met à disposition des interprètes dans des bureaux de poste pour les clients en difficulté de compréhension et développe le service « Allo facteur » de la Poste qui permet des versements et des retraits d'espèces à domicile dans la limite de 150 euros par jour.

La Banque Postale et l'UNCCAS se sont associées, en 2006, pour améliorer sur le terrain l'information, le conseil et l'orientation des personnes en situation d'exclusion bancaire.

Ce partenariat s'est étoffé en 2010 puisque que La Banque Postale et l'UNCCAS sont engagés dans le projet **REFLEX** (Réagir Ensemble et Fédérer la Lutte contre l'Exclusion) visant à coordonner les actions respectives de La Banque Postale et des CCAS, en direction des clients de La Banque Postale en situation de fragilité financière, de manière à encourager et faciliter leur « rebond ».

La Banque Postale propose, également, depuis 2007, une offre de micro crédit personnel en **partenariat avec des associations locales**, chargées de détecter et d'accompagner des projets portés par des personnes physiques en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité (ex. d'associations partenaires : Secours Catholique, UDAF, Croix-Rouge française, Les Restaurants du Cœur, etc.). Depuis juin 2012, La Banque Postale propose également une offre de microcrédit professionnel en partenariat avec l'ADIE.

La Banque Postale intègre, depuis son lancement en 2009, un service assuré par l'association **CRESUS**, visant à prévenir le risque de surendettement et accompagner les clientèles fragilisées.

*Sur le volet pédagogique, La Banque Postale et le réseau des Missions Locales ont conçu ensemble en 2012 des **ateliers d'éducation budgétaire** à destination des jeunes en situation de fragilité financière.*

*La Banque Postale vient enfin de créer un club de réflexion et d'action : « **L'initiative contre l'exclusion bancaire** » en collaboration avec les acteurs publics du domaine social et les associations de lutte contre l'exclusion et financière.*

⁵ Pour 7 euros par trimestre, elle se compose d'une carte à autorisation systématique, des relevés de compte, des services de banque en ligne, des alertes multimédia, de l'exonération des frais de renouvellement en cas de perte ou vol de la carte et de conditions tarifaires dérogatoires sur la commission d'intervention, réduite à 4 euros et plafonnée à 5 opérations par mois.

VII. Pistes et propositions d'approfondissement de la profession

Au-delà des mesures et suggestions évoquées ci-dessus (cf. les pistes d'amélioration pour lutter contre le surendettement), la profession souhaite apporter plusieurs suggestions de pistes de travail dans le cadre du groupe présidé par M Soulage afin de nourrir le rapport final et in fine le plan quinquennal voulu par le gouvernement. Ces mesures sont toutes liées à un impératif de pragmatisme, de réalisme et de modestie tant la matière traitée est d'abord une problématique sociale, de dialogue, de confiance.

1. Vers un Guichet unique départemental

Un guichet unique pour orienter les personnes en situation de fragilité conjoncturelle ou structurelle

Il existe une grande variété d'acteurs sociaux, associatifs et publics, une grande variété d'opérations, de dispositifs, de partenariats qui composent un paysage particulièrement complexe pour qui voudrait avoir une vision de l'offre « traitement des difficultés, accompagnement, soutien », pour savoir vers qui localement orienter telle ou telle personne. Les actions des réseaux bancaires montrent que la banque n'est bien souvent pas le seul acteur qui peut et doit apporter des solutions aux personnes en situation de fragilité. Parfois l'adaptation des services bancaires peut être suffisante mais le plus souvent les difficultés ou alertes bancaires ne sont que la conséquence de problèmes extérieurs, conjoncturels ou structurels, liés la capacité à gérer son budget, liés à l'emploi, à la famille, aux enfants, au logement, à la santé ...

Il apparait donc utile que pour être plus efficace et appréhender cette variété d'acteurs et de dispositifs, il faudrait expérimenter la création d'un point d'accès unique local - un « hub » - permettant de mieux qualifier et orienter les clients en situation de fragilité. Ce guichet unique pourrait être utilisé directement par un particulier et proposer à certains des clients bancaires lorsqu'ils sollicitent leurs conseillers, si ces derniers n'ont pas de solutions idoines. Le Conseil Général est sans doute le mieux placé pour être pilote de cette initiative puisqu'il a la charge de l'action sociale et de sa cohérence dans le département. Cela permettrait de conjuguer à la fois les impératifs d'une diffusion d'une politique nationale avec la prise en compte indispensable de la dimension locale. Cela aurait également l'avantage de créer un relais neutre, non stigmatisant par rapport à tel ou tel dispositif ou acteur social. On peut espérer diminuer ainsi la part de refus et de sans suite des personnes en difficultés à qui un contact vers un acteur social ou associatif a été donné par sa banque. Ce dispositif devrait enfin permettre de créer plus de dialogue et de passerelles entre les acteurs sociaux, associatifs et améliorer le partage d'expériences et de bonnes pratiques.

2. Vers une vision partagée de la qualité de l'accompagnement social

La présentation des nombreuses expériences et actions des acteurs sociaux montrent une variété de ce que recouvre l'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Quel contenu, quelle qualité, quels résultats, quels coûts ... sont autant d'interrogations pertinentes pour mieux orienter les personnes en difficultés. Une démarche pour répondre à ces questions et fournir des indicateurs pertinents devrait être imaginée.

3. Procéder par expérimentation

Privilégier le processus d'expérimentation devrait être un préalable pour bâtir, conforter et adapter les dispositifs d'aide et d'accompagnement des personnes en situation de fragilité. Ensuite, avec la réalisation d'un bilan partagé, il sera possible de diffuser les bonnes pratiques dans le respect des caractéristiques de chaque acteur.

4. Promouvoir la GPA

Promouvoir la GPA par tous les acteurs comme solution bancaire complète pour sécuriser le fonctionnement du compte, limiter le risque d'incident et les frais pour la clientèle en situation de fragilité

Proposée par tous les réseaux bancaires à un prix modéré, la Gamme de moyens de Paiement Alternatifs au chèque (GPA) permet une gestion adaptée, simplifiée et sécurisée du compte bancaire. Elle comprend en effet des virements, des prélèvements, des TIP, ainsi qu'une carte de paiement à autorisation systématique et associe un tarif des frais d'incident limité à un niveau modeste avec un plafonnement du nombre d'occurrences par jour et/ou par mois pour éviter des effets cumulatifs excessifs. Enfin la GPA comprend un système d'alertes sur le niveau de solde du compte.

La profession propose de développer ce service parfaitement adapté aux clientèles fragiles et appelle les autres parties prenantes à jouer ce rôle pédagogique de relais pour que les personnes qui en ont besoin choisissent les services bancaires les plus adaptés.

5. Compléter la formation des acteurs sociaux des problématiques et solutions bancaires

Afin de permettre aux acteurs sociaux de mieux identifier et d'apprécier les difficultés rencontrées par une personne et les solutions possibles en ce qui concerne la gestion du compte bancaire et ses services associés, l'expérience déjà engagée par les banques dans leurs partenariats avec les acteurs sociaux montre la nécessité que la formation initiale et continue des acteurs sociaux inclue une partie sur cette problématique. La profession est prête à y contribuer.

6. Améliorer les indicateurs de compréhension et de suivi de ces problématiques d'accès aux services bancaires

Il serait sans doute pertinent que l'étude menée par le Crédoc pour le CCSF concernant l'accès aux services bancaires pour les personnes vivant sous le seuil de pauvreté puisse être réalisée de façon régulière tous les 5 ou 6 ans. Cette étude déjà menée en 2001 et 2009, propose en effet un ensemble très important d'indicateurs pour caractériser et apprécier la situation, sans parti pris.

La profession propose également de travailler pour identifier un certain nombre d'indicateurs commun de suivi qui pourrait enrichir l'analyse faite annuellement par l'Observatoire de l'épargne réglementée (nombre de personnes ayant souscrits à la GPA, comptes liés au droit au compte en cours, etc...).

7. La première prévention : l'éducation budgétaire et financière à l'école

Est-il normal que l'école ne donne pas les quelques clés utiles aux enfants pour que ces citoyens et consommateurs de demain soient à même de prendre en charge la gestion de leur vie en commençant par leur budget et ainsi de faire des choix plus éclairés ? Il est impératif de développer l'éducation budgétaire et financière à l'école. Ceci est déjà largement pratiqué dans la plupart des pays d'Europe. En France, les expériences restent limitées, difficiles. Les mesures internationales (OCDE) sur la connaissance des élèves sur ces questions de base placent la France largement en dessous de la moyenne.

8. Moyens de paiement acceptés dans la sphère publique

Développer une action volontariste pour que la sphère publique accepte d'autres moyens de paiement que le chèque ou les espèces

Cette question a été identifiée par le CCSF il y a plusieurs années et des progrès ont été réalisés notamment dans le monde HLM pour la perception des loyers. Il reste encore beaucoup à faire pour que des personnes qui n'ont pas de chèquiers (volontairement ou suite à une interdiction) puissent ne pas être discriminées pour le choix du moyen de paiement en règlement de frais de cantines, de crèche, etc.