

OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2021

« 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 2021

AVANT-PROPOS

DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

« **L**e rôle de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) est de veiller à ce que chacun ait un accès adapté à des services bancaires indispensables, et à ce que les publics les plus fragiles financièrement soient informés, protégés et accompagnés. En cette période de plus grande incertitude, cette mission gagne encore en importance. Faire connaître les dispositifs d'inclusion financière à ceux qui en ont besoin, les rendre accessibles et veiller à leur efficacité, c'est travailler au service de nos concitoyens en difficulté et contribuer à la cohésion économique et sociale de notre pays.

Acteurs du secteur social, banques, pouvoirs publics, tous les membres de l'Observatoire sont restés mobilisés au cours de l'année 2021, et aujourd'hui dans les conséquences de la crise ukrainienne, pour assurer une veille active sur la situation financière des ménages et prévenir au mieux le risque de surendettement.

Ce nouveau rapport annuel confirme les effets positifs de leurs actions. La détection des situations de fragilité financière par les établissements bancaires est de plus en plus préventive, et contribue ainsi à la mise en œuvre rapide de solutions adaptées, avec, en premier lieu le plafonnement des frais d'incidents. L'offre spécifique ensuite, davantage diffusée, vise à réduire les risques d'incidents et garantit un plafonnement amélioré des frais sur ces incidents. Depuis 2017, les clients en situation de fragilité financière sont mieux identifiés (+ 13,6 %) ; leurs frais d'incidents ont été réduits, entraînant une baisse de 30 % du coût de fonctionnement de leur compte bancaire ; le nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique a été multiplié par deux. Ces progrès ne valent ni autosatisfaction, ni relâchement ; mais ils sont le fruit d'un travail collectif qui a bénéficié à des centaines de milliers de nos concitoyens défavorisés. L'Observatoire souligne également le travail

considérable des associations et des centres communaux d'action sociale, qui accompagnent au quotidien de très nombreuses personnes confrontées à des difficultés budgétaires, y compris, lorsque nécessaire, pour le dépôt d'un dossier de surendettement. Ces dépôts sont eux-mêmes en baisse sensible (- 47,6 % depuis 2014).

Les banques peuvent compléter les dispositifs mis en œuvre par des propositions ciblées d'accompagnement ou d'offres solidaires, en partenariat avec des associations ou d'autres acteurs, ou encore au travers de structures internes spécialisées. Ces initiatives et partenariats méritent d'être mieux connus.

Convaincue par l'intérêt d'encourager une approche partenariale, la Banque de France a engagé le déploiement de conseils départementaux de l'inclusion financière. Leur vocation est d'être des lieux de dialogue et de concertation entre les acteurs agissant sur le terrain au service de l'inclusion financière.

Il convient enfin de saluer l'attention portée par l'État à ces sujets : les améliorations apportées à la procédure de droit au compte, l'augmentation du nombre de Points conseil budget, ou encore les mesures prises en faveur du microcrédit à la suite du rapport du député Philippe Chassaing en témoignent.

Les résultats sont encourageants. Ils invitent à rester mobilisés. La Banque de France, présente sur tout le territoire, continuera à promouvoir les dispositifs d'inclusion financière et à mettre en œuvre avec détermination ceux qui lui sont confiés. »

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

SYNTHÈSE

L'INCLUSION FINANCIÈRE EN 2021

L'inclusion financière consiste à permettre à tous l'accès à des services bancaires indispensables (cadre du droit au compte) et à faciliter le financement de projets pour des personnes exclues du crédit bancaire classique (microcrédit). Plus généralement, elle consiste en tout dispositif visant à faciliter l'accès à des services financiers à faible coût. Elle a également pour but de prévenir ou traiter l'exclusion financière, l'aggravation des difficultés des consommateurs de services financiers se trouvant en situation de fragilité, ainsi que le surendettement.

En 2021, l'ensemble des indicateurs suivis par l'Observatoire de l'inclusion bancaire ont évolué de manière encourageante.

Le nombre de clients identifiés par leur banque comme étant en situation de fragilité financière a encore augmenté, 4,1 millions de personnes bénéficiant ainsi d'un plafonnement des frais d'incidents au 31 décembre 2021, contre 3,8 millions fin 2020. Cela traduit essentiellement l'optimisation du mécanisme de détection par les banques, car, sur le plan général, le volume des incidents bancaires est resté à des niveaux bas et toujours inférieurs à ceux enregistrés en 2019. En parallèle, le nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique a progressé de 15 % sur un an, à 688 354 personnes.

Le volume des nouvelles inscriptions sur les fichiers d'incidents tenus par la Banque de France est resté modéré, avec 685 901 entrées au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (- 20 % par rapport à 2019) et 767 520 entrées au Fichier central des chèques (- 38 % par rapport à 2019). Cette tendance corrobore le résultat des points de conjoncture réalisés chaque mois entre les principaux réseaux bancaires et la Banque de France.

Le nombre de dossiers de surendettement déposés auprès de la Banque de France est demeuré lui aussi inférieur aux dépôts de 2019, avec 120 975 dossiers en 2021, contre 143 091.

La procédure de droit au compte a également été un peu moins utilisée, avec 34 594 désignations opérées par la Banque de France en 2021, contre 36 056 en 2020. Cependant, des difficultés persistantes sur certains points de sa mise en œuvre ont conduit les pouvoirs publics à la faire évoluer; les nouvelles dispositions entrent en application en juin 2022.

Les encours de microcrédits personnels et professionnels ont progressé, et atteignent 1,7 milliard d'euros fin 2021. Des mesures réglementaires ont été prises à la suite du rapport du député Philippe Chassaing pour favoriser la poursuite de leur développement.

Ainsi, de façon générale, les indicateurs de fragilité ou d'exclusion financière ont été bien orientés en 2021. Ils reflètent notamment la mobilisation des acteurs de l'inclusion financière et la bonne tenue de l'activité économique au cours de l'année sous revue. Ce constat est confirmé par les données disponibles au 1^{er} trimestre 2022. L'ensemble des acteurs, banques et intervenants sociaux demeurent toutefois vigilants, dans un contexte devenu plus incertain.

En matière d'accompagnement, le réseau des Points conseil budget (PCB), spécialisé dans l'accès aux droits et l'accompagnement budgétaire, s'est encore étoffé et compte, depuis janvier 2022, 500 implantations. La Banque de France a, pour sa part, traité plus de 1,3 million de demandes ou questions du public dans son réseau, par téléphone, courrier ou *via* son site Internet (www.banque-france.fr; rubrique « Particuliers/Inclusion financière »).

Enfin, la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI), dont la Banque de France est l'opérateur, a poursuivi son déploiement, avec notamment près de 37 000 jeunes et 4 000 enseignants sensibilisés aux finances personnelles et à la gestion d'un budget, et près de 20 000 intervenants sociaux formés.

REPÈRES 2021

DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

L'ACCÈS AUX COMPTES ET SERVICES BANCAIRES

28 147 → -2,7%*

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

21 357 microcrédits personnels accordés en 2021 → +7,2%*

52 515 microcrédits professionnels accordés en 2021 → +4,3%*

LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES

* par rapport à 2020

4,1

**MILLIONS DE
CLIENTS FRAGILES**

au 31 décembre 2021, titulaires ou cotitulaires
de 4 077 267 comptes actifs à cette date



REPÈRES 2021

688 354

bénéficiaires
de l'offre spécifique
à fin 2021



222 €

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



118 €

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



SOMMAIRE

1	ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES	11
1.1	Le droit au compte	11
1.2	Le développement du microcrédit accompagné	14
2	PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	19
2.1	Les grands fichiers d'incidents de paiement	19
2.2	La fragilité financière, des réalités diverses mieux appréhendées	20
2.3	Le traitement des situations de surendettement	25
3	INFORMER, ACCOMPAGNER : UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE	31
3.1	Une information accessible à tous en matière financière	31
3.2	Un accompagnement adapté aux publics fragiles	33
3.3	Une approche coordonnée pour agir en faveur de l'inclusion financière	35
	ANNEXES	39
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
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2021	44

ENCADRÉS

1	Encourager l'accès à une épargne de précaution : le livret d'épargne populaire (LEP)	17
2	Contre l'exclusion numérique, le dispositif Aidants Connect	29
3	Prévenir les difficultés financières et le surendettement de ses clients : une ambition partagée	37

ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

1.1 Le droit au compte

Le droit à disposer d'un compte de dépôt et des services bancaires de base existe en France depuis 1984. Ce droit favorise l'insertion de tous dans la vie économique et sociale, la détention d'un compte bancaire étant aujourd'hui indispensable pour pouvoir accéder à une activité professionnelle, percevoir des prestations sociales ou une pension de retraite, ou encore régler des charges sociales ou fiscales par exemple.

Le cadre réglementaire de la procédure de droit au compte

Les principes

Le droit à l'ouverture d'un compte de dépôt est reconnu par l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier à : toute personne physique domiciliée en France, ou dans un autre État membre de l'Union européenne si elle n'agit pas pour des besoins professionnels ; toute personne physique de nationalité française, quel que soit le lieu de sa domiciliation ; toute personne morale domiciliée en France. Lorsque ces personnes sont dépourvues d'un compte de dépôt et se voient refuser d'en ouvrir un, elles peuvent solliciter la Banque de France, qui désignera un établissement de crédit tenu de leur donner accès, a minima et gratuitement, à des services bancaires de base, que sont :

- 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.

La saisine de la Banque de France : une procédure accessible

Le demandeur doit transmettre à la Banque de France une attestation de refus d'ouverture de compte établie par un établissement de crédit, une copie de sa pièce d'identité officielle en cours de validité ainsi qu'un justificatif de domicile. Il doit aussi compléter un formulaire de demande de droit au compte. Ces documents peuvent être déposés en ligne dans un espace personnel créé sur le site Internet de la Banque de France (www.banque-france.fr), envoyés par courrier, ou remis aux guichets de la Banque de France, présente dans chaque département.

Lorsque le demandeur est une personne physique, l'établissement qui a refusé l'ouverture d'un compte de dépôt doit lui proposer de transmettre directement, pour son compte, une demande à la Banque de France. Cette procédure, dite « simplifiée », est encore peu mise en œuvre (1 734 cas en 2021, soit 5 % seulement des demandes).

Par ailleurs, la réglementation permet la transmission d'une demande de droit au compte par un tiers¹ (association habilitée, centre communal d'action social, conseil départemental, caisse d'allocations familiales, etc.) en qualité d'accompagnant. Cette possibilité, encore méconnue et mise en œuvre seulement 56 fois en 2021, est décrite dans un espace dédié du site Internet de la Banque de France.

À réception d'une demande complète, la Banque de France procède dans les 24 heures à la désignation d'un établissement de crédit qui sera tenu d'ouvrir le compte. L'établissement est choisi en raison de sa proximité avec le domicile du demandeur (ou d'un autre lieu selon son indication) et en tenant compte des parts de marché des différents établissements présents, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier.

Les principaux constats de la Banque de France en 2021

Une procédure qui reste appropriée; des demandeurs souvent en situation difficile

Du 19 mars au 8 juin 2021, la Banque de France a procédé à une nouvelle enquête auprès de personnes physiques qui se sont présentées à ses guichets pour une demande de droit au compte². Il apparaît que 83 % des personnes interrogées étaient des primodemandeurs. Ce chiffre, stable par rapport à 2019, confirme que le dispositif débouche le plus souvent sur un accès pérenne aux services bancaires.

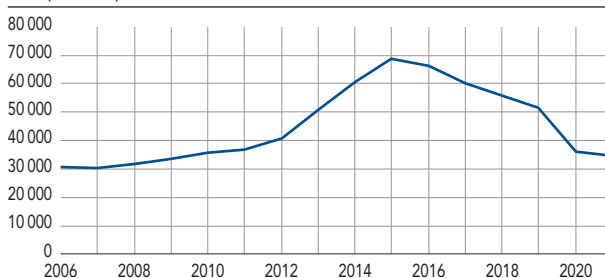
Les demandeurs sont majoritairement dans des situations financières difficiles. Ainsi, dans 61 % des cas, la procédure faisait suite à une clôture de compte à l'initiative de la banque, principalement (pour deux tiers de ces cas) en raison d'incidents de fonctionnement.

Alors que 60 % des bénéficiaires étaient isolés (célibataires, veufs ou séparés), 25 % étaient demandeurs d'emploi et 93 % étaient locataires (68 %) ou hébergés à titre gratuit (25 %). Enfin, 18 % des bénéficiaires n'avaient jamais détenu de compte bancaire avant de solliciter la procédure.

Une nouvelle baisse du nombre de demandes de droit au compte

La Banque de France a procédé en 2021 à 34 594 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure du droit au compte, dont 28 147 pour des personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de besoins professionnels. En baisse pour la sixième année consécutive, le nombre de demandes reçues en 2021 est inférieur de 33 % au total de 2019 (cf graphique 1).

G1 Désignations annuelles dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



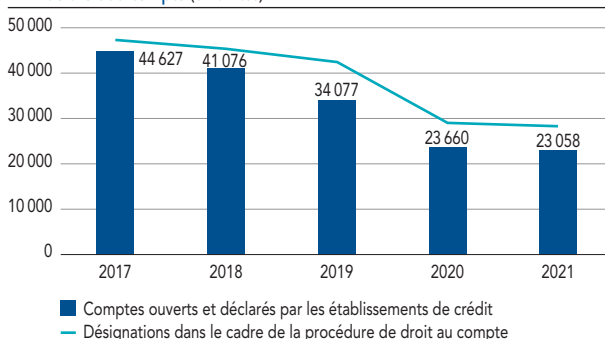
Source : Banque de France.

Par ailleurs, la Banque de France a de nouveau été saisie de plus de 10 000 difficultés postdésignation, liées le plus souvent à la situation administrative des demandeurs ou à la mise en œuvre par les établissements de crédit de leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.

Le recul du nombre de désignations depuis 2015, qui coïncide avec le développement d'offres alternatives de comptes de paiement, est suivi de près par l'Observatoire, au regard de la fragilité perçue de la population concernée.

La supériorité constatée du nombre de désignations émises par la Banque de France sur le nombre de comptes ouverts par les établissements au titre de cette procédure, pour les personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels (cf. graphique 2), confirme la tendance à la hausse de la proportion de situations plus difficiles ou complexes. Ainsi, dans un nombre minoritaire de dossiers, la Banque de France peut être conduite à procéder à plusieurs désignations pour un même demandeur lorsque la première procédure n'aboutit pas, soit pour incivilités, soit, plus souvent, en raison des difficultés du demandeur

G2 Désignations et comptes ouverts dans l'année dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



Champ : Personnes physiques agissant à des fins non professionnelles.

Source : Banque de France.

à produire les pièces justificatives demandées par la banque désignée. En parallèle, chaque année, une faible proportion de demandeurs ne donne finalement pas suite aux désignations émises à leur profit.

Cet écart entre désignations et comptes effectivement ouverts fera l'objet d'un suivi spécifique dans les années à venir, les banques étant désormais tenues d'informer la Banque de France en cas de refus de donner suite à une désignation.

Et après, comment évoluent les comptes associés à la procédure ?

Au 31 décembre 2021, les établissements bancaires déclaraient 183 854 comptes actifs, ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce niveau est légèrement inférieur, de 5 %, à celui observé en moyenne sur les trois dernières années.

Lorsqu'une banque souhaite proposer au demandeur une offre spécifique clientèle fragile ou une convention de compte classique, elle doit recueillir la renonciation de celui-ci au bénéfice des services bancaires de base que le droit au compte autorise. Légalement, une convention de compte de dépôt établie dans le cadre de la procédure de droit au compte ne peut être résiliée unilatéralement par l'établissement de crédit que si l'une au moins des conditions suivantes est remplie :

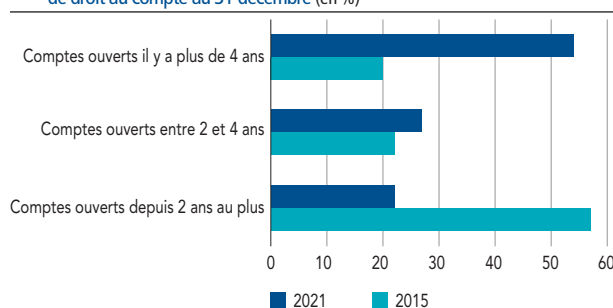
- le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'établissement a des raisons de soupçonner comme obéissant à des fins illégales ;
- le client a fourni des informations inexactes ;
- le client ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies par la réglementation ;
- le client a ouvert ultérieurement un deuxième compte de dépôt en France, qui lui permet d'utiliser les services bancaires de base ;
- le client a fait preuve d'incivilités répétées envers le personnel de l'établissement ;
- l'établissement n'est pas en mesure de satisfaire aux obligations de vigilance à l'égard de la clientèle.

Un accès aux seuls services bancaires de base qui tend à se prolonger

L'ancienneté moyenne des comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte ne cesse d'augmenter. Entre 2015 et 2021, la proportion de comptes ouverts depuis plus de quatre ans est passée de 20 % à 54 % (cf. graphique 3). À fin décembre 2021, plus de 80 % des comptes actifs étaient ouverts depuis au moins deux ans. S'il témoigne d'un accès bancaire durable des bénéficiaires

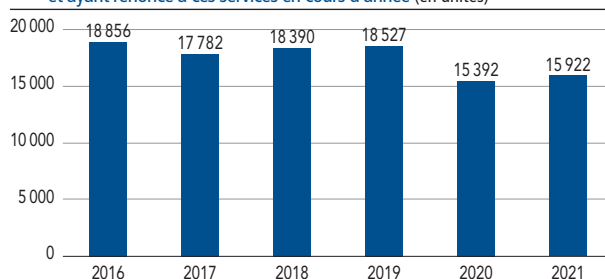
de la procédure, cet indicateur peut également traduire une certaine difficulté pour eux, dans la durée, à obtenir des services bancaires plus complets. À cet égard, la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*³ stipule que chaque bénéficiaire doit se voir proposer annuellement un entretien afin d'examiner la possibilité d'accéder à des services plus complets ou adaptés. En 2021, moins de 10 % des clients concernés ont ainsi renoncé au bénéfice des services bancaires de base (cf. graphique 4).

G3 Répartition des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre (en %)



Source : Banque de France.

G4 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.

1 Présentation sur le site <https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/>

2 511 personnes ont ainsi répondu à l'enquête (soit près de 11 % des demandeurs reçus). 240 d'entre elles ont accepté d'être rappelées ultérieurement, trois à quatre semaines après

la désignation d'une banque, pour un second questionnaire relatif au suivi de la procédure.

3 Homologuée par arrêté du 16 septembre 2020 et consultable sur le site Internet de Légifrance (<https://www.legifrance.gouv.fr/>).

En 2022, le droit au compte évolue pour une plus grande efficacité

Le droit à un compte est individuel

La loi n° 2021-1774 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle, entrée en vigueur le 27 décembre 2021, modifie l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier. La détention d'un compte collectif par une personne physique ne fait ainsi plus obstacle au droit à l'ouverture d'un compte individuel. Cette évolution réglementaire permettra notamment aux victimes de violences conjugales, devant quitter le foyer en urgence et acquérir une indépendance financière, de pouvoir valablement solliciter la Banque de France en vue de la désignation d'un établissement bancaire pour ouverture d'un compte individuel. Cela vaudra même s'il existe un compte joint, et sans avoir à demander préalablement sa désolidarisation.

Des mesures pour accélérer et simplifier la procédure

Le décret n° 2022-347, publié au Journal officiel le 13 mars 2022 et applicable à compter du 13 juin 2022, introduit plusieurs mesures de nature à accélérer la mise en œuvre de la procédure de droit au compte.

Pour garantir la continuité bancaire et prévenir les situations de rupture de droits, les personnes dont l'unique convention de compte a été résiliée par leur établissement de crédit sont désormais considérées comme étant dépourvues d'un compte de dépôt dès la date de réception de la lettre de résiliation. Elles peuvent ainsi initier des démarches en vue de bénéficier du droit au compte pendant la durée du préavis de clôture.

Par ailleurs, alors que 27 % des demandeurs interrogés par la Banque de France en 2021 déclaraient avoir eu des difficultés à obtenir une attestation écrite de refus, le nouveau décret dispose que l'absence de réponse de l'établissement de crédit dans un délai de quinze jours à compter de la date de demande d'ouverture d'un compte bancaire (par lettre recommandée avec accusé de réception ou dépôt au guichet) est considérée comme un refus.

En vue de réduire les délais de mise en œuvre de la procédure⁴, le nouveau décret fait aussi obligation à l'établissement désigné de transmettre au demandeur, dans les trois jours ouvrés qui suivent la réception de la lettre de désignation, une liste indicative des pièces nécessaires à l'ouverture du compte ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence concernée. En outre, les désignations émises par la Banque de France sont dorénavant valables six mois afin d'inciter le demandeur à poursuivre ses démarches le plus rapidement possible.

Enfin, Les associations, fondations ou centres communaux d'action sociale (CCAS) souhaitant pouvoir transmettre directement à la Banque de France des demandes de droit au compte ne sont plus tenues de renseigner un formulaire de déclaration d'intention. Le bénévole ou le travailleur social peut ainsi directement présenter la demande d'exercice de droit au compte, signée par la personne en difficulté qu'il assiste, avec les justificatifs nécessaires.

1.2 Le développement du microcrédit accompagné

Un outil d'inclusion financière

Le microcrédit, qu'est-ce que c'est ?

Le microcrédit est une solution de financement qui s'adresse aux personnes exclues du système bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus ou d'une situation de précarité sociale. Il est destiné à permettre la réalisation de projets personnels (on parle alors de microcrédit personnel) ou professionnels, notamment pour faciliter le retour à l'emploi et encourager la création d'entreprise (on parle alors de microcrédit professionnel). Il se caractérise également par l'accompagnement du demandeur par une association. Cet accompagnement est à la fois une condition du microcrédit et un facteur clé de réussite.

Le microcrédit est donc un outil d'inclusion financière, qui ne répond pas à une logique commerciale classique. Le microcrédit personnel ne doit notamment pas être confondu avec un crédit à la consommation, y compris de très faible montant (sous parfois la désignation de « minicrédit »).

Comment ça marche ?

Selon le type de microcrédit sollicité, personnel ou professionnel, le candidat à l'emprunt transmet sa demande à des structures locales d'accompagnement ou à des réseaux accompagnant la création d'entreprise, prescripteurs ou directement distributeurs habilités. Le rôle des intervenants sociaux dans le microcrédit, notamment personnel, est essentiel pour évaluer la pertinence du projet, réaliser avec le demandeur un diagnostic budgétaire, l'accompagner dans une démarche parallèle d'accès aux droits sociaux ou à des dispositifs d'aides spécifiques, afin de sécuriser sa capacité de remboursement. Dans le cas de microcrédits professionnels, les institutions de microfinance accompagnent le chef d'entreprise dans la construction de son projet et sa présentation à des partenaires bancaires. Elles interviennent ainsi dès l'origine du projet, mais aussi tout au long du remboursement du crédit qui permet de le concrétiser, contribuant ainsi à la pérennisation des entreprises créées.

Dans les deux cas, ces structures ont donc un rôle déterminant pour identifier la population cible, pour laquelle le microcrédit peut aider à redresser une situation financière difficile, mais qui dispose cependant d'une capacité de remboursement suffisante ou de leviers complémentaires pour en dégager une. Les microcrédits ainsi accordés peuvent bénéficier d'un mécanisme de garanties publiques, par le Fonds de cohésion sociale géré par Bpifrance.

Une demande en hausse et un potentiel de développement

Dans son rapport relatif à la prévention du surendettement et au développement du microcrédit, remis au gouvernement le 19 octobre 2021⁵, le député Philippe Chassaing souligne d'abord la dynamique de la demande de microcrédits personnels, que confirment plusieurs réseaux associatifs accompagnants, tout en mettant en exergue l'existence d'une demande potentiellement non satisfaite.

Pour les réseaux, une première difficulté réside dans le fait que, si le microcrédit apparaît très naturellement, pour des personnes en situation d'exclusion, comme un outil de réinsertion et d'accès rapide à des biens ou services nécessaires, une proportion très limitée de ces candidats à l'emprunt disposent encore de capacités de remboursement suffisantes. Un enjeu est donc de parvenir à orienter vers le microcrédit, et donc vers des structures sociales d'accompagnement, des personnes certes en situation financière fragilisée, mais à même de rembourser un microcrédit.

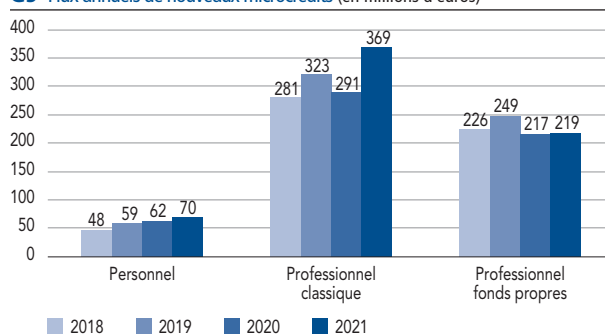
Ensuite, le rapport souligne que 20 % des prêts souscrits en 2020 atteignaient le plafond autorisé alors par la réglementation, suggérant un potentiel besoin de financement complémentaire non accessible. Dès lors, dans la continuité des propositions formulées par le député Chassaing, le décret n° 2022-124 est venu modifier l'article R. 518-61 du Code monétaire et financier pour augmenter le plafond et la durée de remboursement du microcrédit personnel, portés respectivement de 5 000 à 8 000 euros, et de 5 à 7 ans.

Les derniers chiffres collectés par la Banque de France montrent le dynamisme de la demande de microcrédits personnels : malgré le contexte sanitaire, les flux de nouveaux prêts sont ainsi passés de 62 millions d'euros en 2020 à 70 millions en 2021. Le nombre de projets financés est lui aussi en augmentation, avec 21 357 nouveaux microcrédits personnels accordés en 2021, en hausse de 7,2 % par rapport à 2020. Dans plus de 90 % des cas, le microcrédit personnel finance une solution de mobilité, comme l'acquisition ou la réparation d'un véhicule nécessaire à l'exercice d'une activité professionnelle. Dans 85 % des cas, il est

remboursé sur une durée inférieure à trois ans. Enfin, 30 % des demandeurs sont bénéficiaires de minimas sociaux. Globalement, les encours de microcrédits personnels ont poursuivi leur progression : ils s'établissent à 102 millions d'euros fin 2021, en hausse de 9,7 % sur un an. L'un des enjeux des prochaines années est l'utilisation du microcrédit comme un des outils facilitant l'accès à des véhicules « propres » par des ménages à revenus faibles.

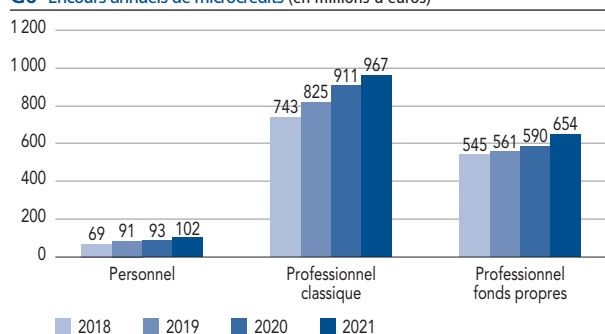
Les flux de nouveaux microcrédits professionnels ont quant à eux augmenté de plus de 15 %, à 588 millions d'euros en 2021, contre 508 en 2020, avec une forte progression des flux de microcrédits professionnels classiques (de 291 à 369 millions d'euros, soit + 27 %). Le nombre de nouveaux microcrédits professionnels accordés est passé de 50 350 en 2020 à 52 515 en 2021 (+ 4 %). Les encours poursuivent leur progression pour atteindre 1,6 milliard d'euros fin 2021, en hausse de 8 % sur un an. Les microcrédits professionnels sont l'un des outils permettant la création ou la reprise de très petites entreprises.

G5 Flux annuels de nouveaux microcrédits (en millions d'euros)



Source : Banque de France.

G6 Encours annuels de microcrédits (en millions d'euros)



Source : Banque de France.

4 Pour 31 % des demandeurs interrogés en 2021, le compte n'était pas ouvert trois semaines après la désignation.

5 <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2021/10/22/prevention-du-surendettement-et-developpement-du-microcredit-remise-du-rapport-de-mission-de-philippe-chassaing>

Le travail des différents acteurs doit être souligné et salué. Il recouvre : l'indispensable action d'orientation, de transmission des demandes et d'accompagnement des demandeurs, réalisé par les associations, les CCAS ou d'autres structures ; l'engagement des organismes prêteurs, banques, organismes de microcrédit ou associations ; l'action publique au travers des financements mis en place par Bpifrance, qui gère également le Fonds de cohésion sociale, ainsi que le rôle du Comité d'orientation et de suivi de l'emploi des fonds (Cosef).

L'action de la Banque de France dans les régions

La Banque de France organise les Rencontres régionales du microcrédit, dont les dernières se sont tenues entre novembre 2020 et mai 2021, dans chaque région, et en concertation avec Bpifrance. Ces rencontres contribuent à mettre en avant ce mode de financement encore méconnu, ainsi que le travail en réseau réalisé sur le terrain par un écosystème dynamique au service de l'inclusion sociale et de la création d'entreprise.

Un nouveau cycle de ces rencontres sera initié à la fin de l'année 2022. Elles donneront l'occasion de lancer le sixième prix Banque de France du microcrédit accompagné, pour le courant de l'année 2023, permettant de distinguer des initiatives et des parcours exemplaires, financés au moyen d'un microcrédit, et dans les deux catégories que sont les microcrédits personnels et professionnels.

Les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), déployés par la Banque de France en 2022, pourront également constituer un lieu utile d'échanges et de coordination des dispositifs pouvant contribuer à une plus grande notoriété du microcrédit auprès des acteurs en capacité d'en assurer la promotion et la distribution. Le microcrédit apparaît en effet comme un outil particulièrement efficace lorsqu'il est mis en œuvre dans le cadre d'opérations partenariales plus globales, comme le démontrent des initiatives de réseaux bancaires (*cf. chapitre 3*).

1 Encourager l'accès à une épargne de précaution : le livret d'épargne populaire (LEP)

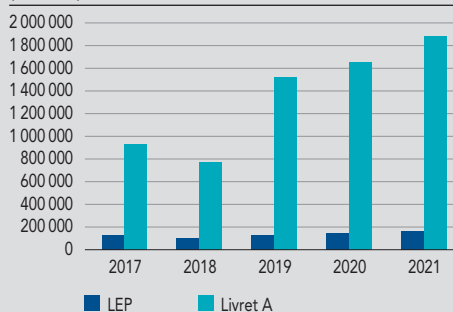
Le livret d'épargne populaire (LEP) est un placement réglementé, garanti et défiscalisé, destiné aux personnes disposant de revenus modestes. Ce dispositif est accessible à l'ensemble des personnes domiciliées fiscalement en France et dont les revenus fiscaux de référence n'excèdent pas des seuils déterminés par le Code général des impôts, variables selon le lieu de résidence. À titre d'exemple, une personne seule, domiciliée en métropole, peut ouvrir un LEP en 2022 si son revenu fiscal de référence 2020 ou 2021 n'excède pas 20 297 euros.

Ce dispositif est conçu pour encourager des personnes à faibles revenus à se constituer une épargne, disponible à tout moment et rémunérée à un taux supérieur à celui du livret A¹. S'il est possible de verser jusqu'à 7 700 euros sur un livret d'épargne populaire, les modalités d'ouverture de ce livret sont simples et accessibles, un versement initial de 30 euros étant suffisant. Les versements et les retraits sont ensuite libres, le solde du LEP pouvant être nul, mais jamais débiteur.

Au 31 décembre 2021, 170 154 livrets d'épargne populaire et 1 904 390 livrets A étaient détenus par des personnes en situation de fragilité financière.

Depuis mars 2021, les principaux établissements bancaires peuvent interroger directement l'administration fiscale par voie électronique afin de savoir si les conditions d'éligibilité sont remplies par le titulaire du LEP ou par la personne qui en demande l'ouverture. Si l'administration fiscale est en mesure

Livrets d'épargne détenus par des clients en situation de fragilité financière (en unités)



Source : Banque de France.

de répondre, le titulaire du LEP n'aura pas besoin de fournir annuellement son avis d'imposition, comme cela lui était demandé auparavant. Cette mesure vise à encourager la promotion de ce produit d'épargne qui est encore peu souscrit. Elle semble avoir commencé à produire des effets positifs au premier trimestre 2022, la collecte nette sur les LEP ayant été multipliée par cinq par rapport à la même période de 2020, pour s'établir à 1,7 milliard d'euros au 31 mars. Les encours ont ainsi augmenté de 7 % au cours de ce seul trimestre.

Une épargne, même petite, est reconnue comme un moyen efficace de faire face à des dépenses imprévues. La promotion de ce dispositif auprès des personnes fragiles financièrement pourrait être encore amplifiée.

¹ Au 1^{er} février 2022, le taux du LEP était fixé à 2,20 % quand celui du livret A était de 1 %.

2

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

2.1 Les grands fichiers d'incidents de paiement

Des outils de prévention, des inscriptions en baisse

Les deux grands fichiers nationaux d'incidents de paiement, dont la gestion est confiée à la Banque de France, constituent des outils qui favorisent la prise en compte de la fragilité des particuliers par les acteurs du secteur financier. Ils témoignent également, dans la durée, de l'évolution des difficultés financières rencontrées par les ménages, et sont ainsi un élément important du baromètre de l'inclusion financière – publié mensuellement par la Banque de France sur son site Internet⁶– et de l'action en faveur de la lutte contre le surendettement.

Le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)

Le FICP recense, d'une part, les personnes pour lesquelles 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 de la commission locale. Il vise notamment à prévenir la spirale du surendettement.

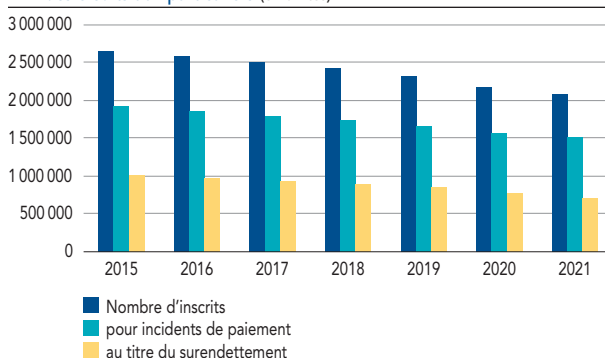
Depuis le 1^{er} novembre 2020, date d'entrée en vigueur du décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020, les particuliers dont la demande de traitement de leur situation de surendettement a été jugée recevable, doivent être considérés comme fragiles par leur établissement teneur de compte tout au long de la durée des mesures de redressement, et donc de leur inscription au FICP. Cette disposition, préconisée par le président de l'OIB dès octobre 2019, est de nature à protéger durablement ces clients et à favoriser la réussite de leur plan de désendettement.

› 722 008 personnes

inscrites au FICP au 31 décembre 2021
au titre du surendettement

Au 31 décembre 2021, le nombre de personnes inscrites au FICP s'établissait à 2 100 148 personnes, dont 1 523 960 au titre d'un incident de paiement (en recul de 3,6 % par rapport au 31 décembre 2020) et 722 008 au titre du surendettement (– 7,6 % sur un an), une partie des personnes inscrites pouvant relever des deux catégories. Le nombre total de personnes inscrites a diminué de près de 21 % entre fin 2015 et fin 2021 et de 4 % entre fin 2020 et fin 2021.

G7 Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (en unités)

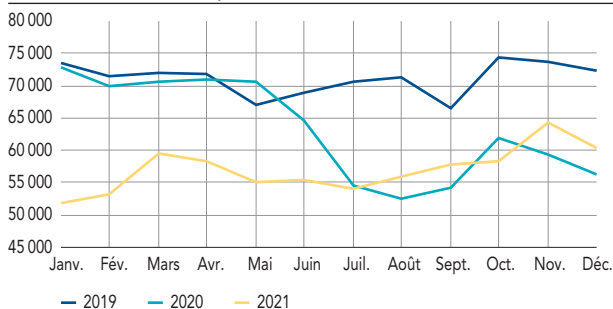


Source : Banque de France.

⁶ <https://particuliers.banque-france.fr/etudes-statistiques/le-barometre-de-linclusion-financiere>

Bien que les flux des inscriptions sur les derniers mois de l'année 2021 soient supérieurs à ceux constatés sur la fin de l'année 2020, ils restent globalement inférieurs à ceux constatés sur la même période de 2019. Pour l'année 2021 complète, les inscriptions baissent ainsi d'environ 10 % par rapport à 2020 et de près de 20 % par rapport à 2019.

G8 Flux mensuels d'inscriptions au FICP (en unités)

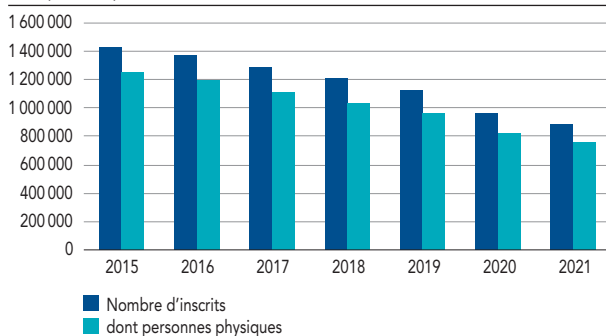


Source : Banque de France.

Le Fichier central des chèques (FCC)

Le FCC recense en premier lieu les personnes qui ont émis un chèque sans provision. Leur inscription au fichier entraîne l'interdiction d'émettre des chèques pour tous les comptes bancaires du titulaire, situation communément appelée « interdiction bancaire d'émettre des chèques ». Dans certains cas, plus rares, l'inscription résulte d'une interdiction judiciaire d'émettre des chèques, ou de retraits de carte bancaire pour usage abusif.

G9 Personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC) au titre d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques (en unités)



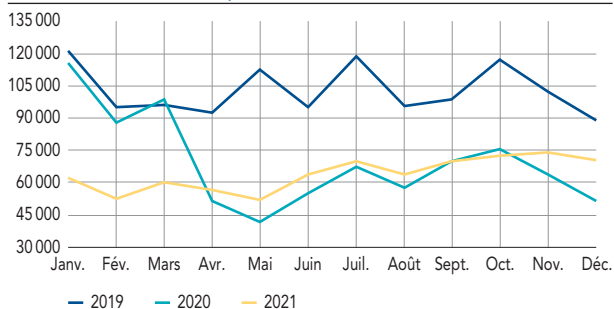
Source : Banque de France.

Au 31 décembre 2021, le nombre de personnes inscrites au FCC, sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établissait à 885 026 (dont 759 871 personnes physiques). Ce nombre a diminué de 38 % entre fin 2015

et fin 2021. Après une baisse marquée en 2020, ce total recule encore de 8 % en 2021.

Bien que les flux mensuels d'inscriptions au FCC enregistrés sur l'année 2021 suivent une tendance à la hausse, le nombre total d'inscriptions reste en deçà des données de 2020 (- 8 %) et de 2019 (- 38 %).

G10 Flux mensuels d'inscriptions au FCC (en unités)



Source : Banque de France.

2.2 La fragilité financière, des réalités diverses mieux appréhendées

L'identification des situations de fragilité financière par les banques

Des modalités de détection plus préventives et mieux partagées

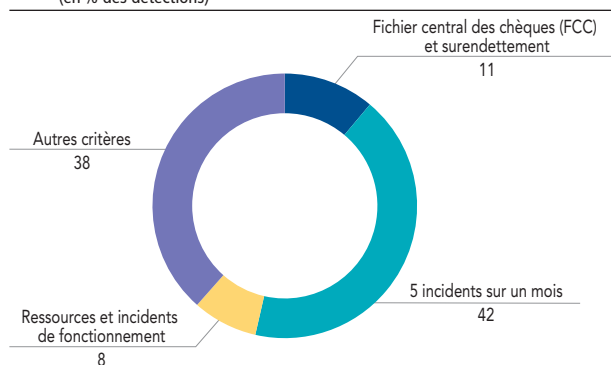
La détection des situations de fragilité financière dans la clientèle constitue un prérequis pour la mise en œuvre de mesures de protection adaptées. Elle est d'abord réalisée par les établissements bancaires sur la base de critères strictement réglementaires : l'inscription pendant trois mois au FCC ou la recevabilité d'un dossier de surendettement et, dans ce cas, tout au long de l'application des mesures décidées par la commission. Elle repose également sur la prise en compte, selon des seuils définis par chaque établissement, de la répétition des irrégularités de fonctionnement du compte et des flux portés à son crédit.

Enfin, chaque banque peut prévoir tout critère de détection supplémentaire favorisant une identification encore plus avancée de situations de fragilité. Les critères retenus doivent être portés à la connaissance du public.

Au terme d'importants travaux menés par l'Observatoire depuis 2018, plusieurs mesures ont été prises en faveur d'une appréciation plus convergente et durable des situations de fragilité, et surtout d'une identification plus rapide. En particulier, depuis le 1^{er} novembre 2020, tout

client dont les revenus sont inférieurs au seuil défini par sa banque, ayant subi au moins cinq incidents ou irrégularités sur son compte au cours du même mois, doit être considéré immédiatement, et pour au moins trois mois, comme fragile.

G11 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2021 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en % des détections)



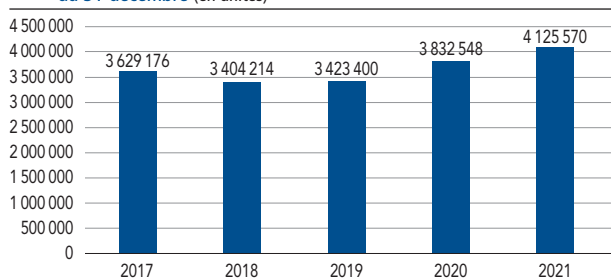
Source : Banque de France.

Dans ce cadre, en 2021, le nombre de nouvelles détections de situations de fragilité financière a augmenté de manière très importante, dépassant 6,2 millions, contre 5,1 millions en 2020. Il apparaît surtout que 89 % de ces détections résultent de la mise en œuvre de critères préventifs : 38 % par l’effet de critères supplémentaires introduits volontairement par les banques (un faible niveau de ressources, une inscription au FICP, par exemple), mais aussi 42 % au titre de la survenue de cinq incidents au cours du même mois.

Derrière la hausse du nombre de clients fragiles, des réalités différentes

Au 31 décembre 2021, le nombre de clients identifiés par les établissements teneurs de comptes de dépôt comme étant en situation de fragilité financière s’élevait à 4 125 570, en hausse de près de 8 % sur un an.

G12 Clients fragiles dans les établissements teneurs de comptes de dépôt au 31 décembre (en unités)



Source : Banque de France.

Dans un contexte de recul du nombre de dépôts de dossiers de surendettement ou d’inscriptions aux fichiers d’incidents de paiement, cette hausse reflète la mise en œuvre de pratiques de détection de plus en plus préventives et inclusives. Si l’application des mesures décidées en 2020 (cf. supra) l’explique en grande partie, la hausse du nombre de détections, portée par sept groupes bancaires distincts, provient également de l’amélioration continue des systèmes de détection déployés par les banques. Un réseau bancaire a par exemple développé une analyse plus fine des flux portés au crédit des comptes, ce qui permet une mise en œuvre plus juste des critères de détection modulables.

En conséquence de ces évolutions dans les pratiques de détection, la typologie des clients concernés évolue également. En particulier, la proportion des clients financièrement fragiles durablement a tendance à diminuer. Sur la base des collectes infra-annuelles réalisées par l’Observatoire, il apparaît ainsi qu’à chaque trimestre, alors que près de 1,5 million de clients sont nouvellement identifiés comme fragiles, presque autant sortent de la fragilité. Si donc une partie des clients identifiés le reste probablement de manière durable, une autre partie confrontée à des difficultés plus ponctuelles bénéficie transitoirement du dispositif, le temps que sa situation financière s’améliore, même si l’on peut formuler l’hypothèse que certaines personnes entrent, sortent, puis reviennent dans le dispositif dans l’année. Au total, le nombre de personnes bénéficiant du plafonnement des frais d’incidents au cours d’une année est ainsi sans doute sensiblement supérieur au nombre de clients identifiés au 31 décembre de chaque année.

Pour autant, les personnes dont la situation est la plus obérée et durablement fragile sont protégées : une mesure souhaitée par l’Observatoire et portée par le décret du 20 juillet 2020 aboutit désormais à ce que toute personne surendettée soit bien identifiée comme fragile financièrement tout au long de la durée d’exécution des mesures de désendettement.

Le conseil scientifique de l’OIB mobilisé pour prévenir et contextualiser la fragilité bancaire

Début 2021, l’Observatoire de l’inclusion bancaire a souhaité mandater son conseil scientifique sur deux objectifs complémentaires.

En premier lieu, celui-ci a étudié, avec l’ensemble des principaux groupes bancaires, les pratiques de détection prédictive pouvant être mises en place pour coter le risque des clients de devenir financièrement fragiles, à un horizon de plusieurs mois à un an. Le conseil scientifique, dans un

premier travail rendu à l'Observatoire en décembre 2021, a relevé que l'ensemble des groupes étaient en cours de déploiement de modèles prédictifs. Alors qu'ils étaient à l'origine majoritairement conçus sur la base de la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement* pour détecter un risque futur de surendettement, ces modèles sont désormais le plus souvent construits pour coter le risque de devenir fragile financièrement au sens des critères de détection définis par chaque établissement.

Encore récents, ces algorithmes, qui reposent sur l'analyse du fonctionnement du compte, seront de nouveau évoqués entre les établissements et le conseil scientifique, fin 2022, pour examiner les résultats produits en matière de prédiction. Fondamentalement, le conseil scientifique a clairement distingué ces modèles prédictifs, qui ne conduisent pas à reconnaître immédiatement une situation de fragilité, des critères de détection préventifs mis en place volontairement par certaines banques pour identifier plus rapidement une situation de fragilité avérée.

En second lieu, le conseil scientifique doit proposer à l'Observatoire un « tableau de bord » de l'inclusion, conçu en rapprochant les indicateurs de la collecte de l'OIB d'autres sources, externes, relatives à la situation socioéconomique des ménages. Devant aboutir au cours de l'année 2022, ce support doit permettre à l'Observatoire d'apprécier l'évolution de ses propres données en regard d'indicateurs publics de référence sur la pauvreté ou les facteurs d'exclusion.

Les caractéristiques des clients fragiles au 31 décembre 2021

Les données collectées par l'Observatoire auprès des banques permettent de dresser une analyse de la situation des 4,1 millions de clients fragiles au 31 décembre 2021. Il convient de rappeler que ces clients n'ont pas tous été identifiés comme fragiles sur l'ensemble de l'année 2021 ; les éléments d'analyse intègrent donc les périodes de temps durant lesquelles certains clients n'étaient pas en fragilité financière au sens des critères de détection. La méthode d'analyse, stable depuis la création de l'Observatoire et reposant sur une photographie de la clientèle bancaire en fragilité au 31 décembre, permet une approche comparée avec les précédents rapports.

Le fonctionnement des comptes

Les flux créditeurs moyens mensuels enregistrés sur les 4 077 267 comptes de dépôts attribués à des clients fragiles ressortent à 1 477 euros, en hausse de 8 % par rapport à 2020. Dans le détail, parmi les douze principaux

établissements bancaires déclarants, les flux mensuels s'échelonnent de 1 231 à 1 866 euros.

Un peu plus de 77 % des comptes de clients fragiles ont été à découvert au moins une fois dans l'année, en hausse de 5 points par rapport à 2020. Cette moyenne recouvre de larges disparités entre les principaux groupes bancaires, avec un taux variant entre 55 % et 95 %. Pour l'ensemble des comptes ayant subi au moins un découvert, le solde débiteur moyen journalier s'élevait à 227 euros, sensiblement supérieur à celui constaté en 2020 (191 euros).

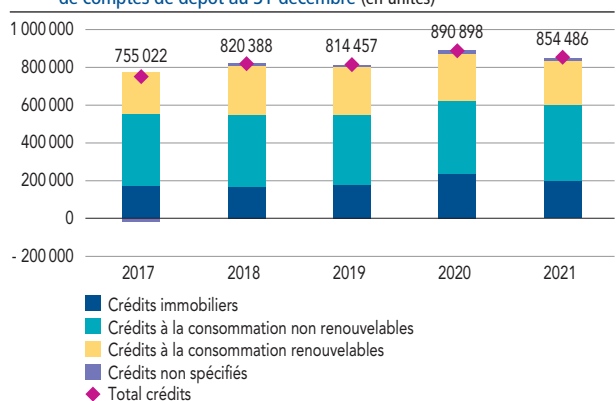
Enfin, 1 999 623 comptes parmi ceux des clients fragiles au 31 décembre ont subi au moins un rejet de paiement dans l'année, au sens de l'article D. 133-5 du Code monétaire et financier. En moyenne, les comptes ayant subi au moins un incident en ont totalisé 12 sur l'année, ce chiffre variant entre 2 et 20 selon les groupes bancaires.

Épargne et endettement des clients financièrement fragiles

Le nombre de clients fragiles titulaires d'un livret A s'établissait à 1 904 390 au 31 décembre 2021, soit près de 47 % du total, en hausse de 3 points par rapport à 2020. La proportion de clients fragiles titulaires d'un livret d'épargne populaire (LEP) a augmenté de 4 % (cf. encadré 1).

En recul de 4 % par rapport à 2020, le nombre de crédits accordés par des établissements teneurs de comptes courants, et qui étaient en cours de remboursement par des personnes financièrement fragiles au dernier jour de l'année, s'élevait à 854 486 (dont 23 % de crédits immobiliers, en recul de 3 points), pour un encours moyen de 74 923 euros restant dû. Les 634 359 crédits à la consommation en cours de remboursement présentaient quant à eux un encours moyen de 7 128 euros restant à rembourser.

G13 Crédits détenus par des clients fragiles dans les établissements teneurs de comptes de dépôt au 31 décembre (en unités)



Source : Banque de France.

Une forte dynamique de souscription de l'offre spécifique pour la clientèle fragile

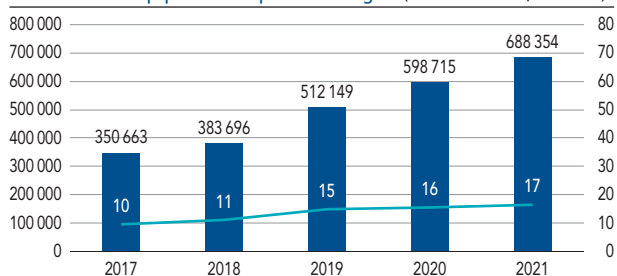
Instituée par l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, l'offre spécifique est un ensemble de produits et services bancaires adaptés à la situation d'un client fragile. Son objectif est de préserver l'accès à une gamme de services complète, permettant la gestion du compte au quotidien tout en limitant le risque et les conséquences d'éventuels incidents. Elle doit être systématiquement proposée aux clients identifiés comme fragiles.

Au 31 décembre 2021, 688 354 personnes bénéficiaient de l'offre spécifique clientèle fragile, soit environ 90 000 de plus que l'année précédente, marquant une nouvelle hausse de 15 %. Le nombre de souscripteurs de cette offre a ainsi augmenté de 80 % depuis début 2019.

Le taux d'équipement, soit la proportion des clients identifiés comme fragiles qui ont souscrit à l'offre spécifique, ne progresse que d'un point par rapport à 2020, à 17 %. Cependant, au regard de la détection plus préventive des situations de fragilité, ce taux doit être considéré avec précaution. En effet, l'offre spécifique reste avant tout une réponse pertinente pour des clients traversant une situation de fragilité qui se prolonge. Dès lors que la majorité des détections résultent aujourd'hui de la mise en œuvre de critères plus inclusifs, une partie importante des clients identifiés ne sont plus en situation de fragilité après une période courte. Ainsi, au 31 décembre 2021, plus d'un tiers des clients fragiles étaient identifiés comme tels depuis moins de trois mois.

Ces éléments doivent inciter les banques – tenues de proposer l'offre spécifique dès la détection d'une fragilité – à renouveler cette proposition lorsque la fragilité s'installe plus durablement et si l'offre a d'abord été rejetée par le client, ce que beaucoup d'établissements font déjà.

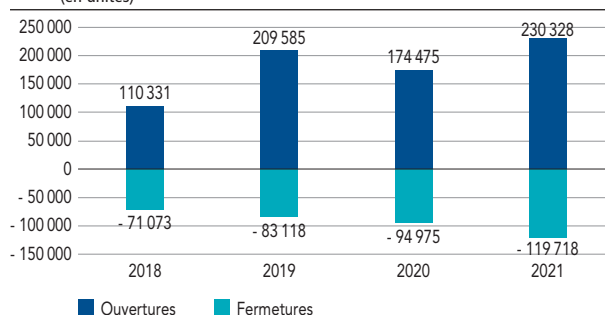
G14 Bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et taux d'équipement des personnes fragiles (nombre en unités; taux en %)



Source : Banque de France.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre procède avant tout d'une dynamique sans précédent de nouvelles souscriptions, particulièrement marquée au premier semestre, qui confirme la meilleure appréhension de cette offre par les conseillers bancaires et les clients.

G15 Ouvertures et fermetures d'offres spécifiques au cours de l'année (en unités)



Source : Banque de France.

Au-delà du seul cas des clients en situation de fragilité financière, le nombre total de cartes de paiement à autorisation systématique détenues sur l'ensemble du territoire au 31 décembre 2021 s'établit à 9 411 904, en recul de 6,5 % sur un an.

La réduction des frais bancaires se poursuit pour les clients fragiles

Parmi les comptes attribués au 31 décembre à des clients fragiles, les deux tiers ont été facturés, au moins une fois dans l'année, de frais d'incidents. Cette proportion, globalement stable, varie de 50 % au sein d'un groupe bancaire déclarant, qui identifie des clients fragiles à partir de leurs seules ressources et sans tenir compte de la survenue d'incidents, à près de 90 % pour certaines banques.

Un mécanisme global de plafonnement des frais d'incidents

Dans la continuité d'engagements professionnels du secteur bancaire, fin 2018, la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, dans sa version homologuée par arrêté du 16 septembre 2020, a consacré des mesures de plafonnements des frais d'incidents bancaires au profit de tous les clients fragiles d'une part et des souscripteurs de l'offre spécifique d'autre part.

La charte engage chaque banque à mettre en œuvre un plafonnement des frais qui permette « de réduire significativement les frais facturés, en cas d'accumulation

d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement » du compte. Tout en laissant à chaque établissement le soin de fixer le niveau de ces plafonds, la charte précise qu'ils ne sauraient dépasser 25 euros par mois pour les clients fragiles, et 20 euros par mois et 200 euros par an pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Selon les éléments collectés par l'Observatoire au 31 décembre 2021, 87 % des établissements déclarants ont choisi de fixer le plafond mensuel des frais d'incidents à 25 euros pour les clients fragiles, les autres le positionnant entre 15 et 25 euros. Pour les clients souscripteurs de l'offre spécifique, le plafond mensuel est généralement fixé à 20 euros, tandis que le plafond annuel de 200 euros a été « mensualisé » par certains groupes (soit 16 euros par mois).

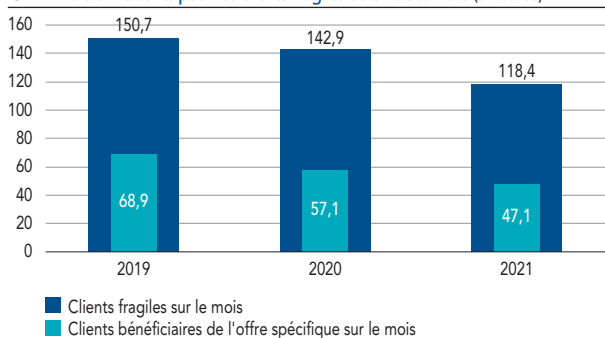
Au sein du groupe Crédit Mutuel-CIC, les clients souscripteurs de l'offre spécifique sont désormais, dans la grande majorité des établissements, totalement exonérés de frais d'incidents bancaires. Cette pratique est de nature à encourager et à aider des clients qui, ayant souscrit à cette offre, ont manifesté leur volonté de contribuer à redresser leur situation par une meilleure administration de leur compte.

Parmi les clients identifiés comme fragiles au 31 décembre 2021, 42 % ont bénéficié au moins une fois dans l'année du plafonnement des frais, la proportion étant de 30 % pour les souscripteurs de l'offre spécifique, qui prévoit un plafonnement amélioré. En considérant les seuls comptes sur lesquels des frais ont été facturés au moins une fois dans l'année, 63 % des clients fragiles et 55 % des titulaires de l'offre spécifique ont bénéficié de l'application du plafond de frais. Le montant moyen mensuel de frais, calculé pour les seuls clients ayant subi au moins un incident bancaire, reste stable, à moins de 20 euros.

Des effets tangibles pour les clients fragiles

Renforcé par une détection plus rapide des situations de fragilité, le plafonnement des frais d'incidents mis en place pour les clients fragiles se traduit directement par une forte baisse des frais supportés, de plus de 24 euros en 2021. En moyenne, ces frais atteignent un peu plus de 118 euros pour l'ensemble des clients fragiles et 47 euros pour les souscripteurs de l'offre spécifique. Ainsi, sur l'année, le coût représenté par ces frais d'incidents a diminué de 17 % pour tous les clients fragiles.

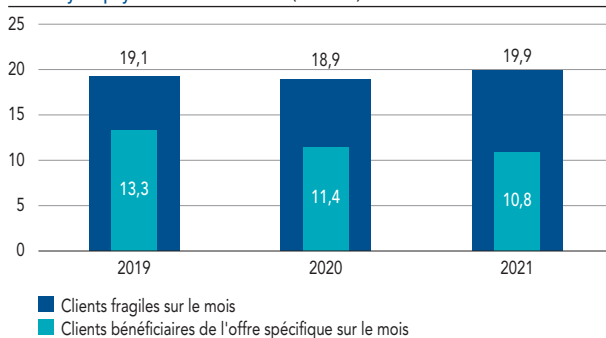
G17 Frais d'incidents pour les clients fragiles au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

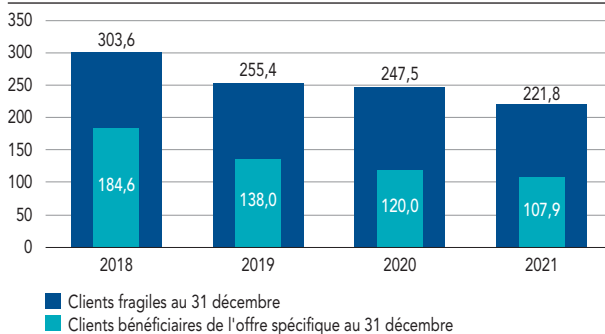
Dans le détail, le montant moyen des frais d'incidents facturés aux clients fragiles varie entre 63 et 198 euros au sein des principaux groupes bancaires. La baisse constatée par la quasi-totalité des banques semble résulter de l'application des plafonds, mais aussi d'un recul du nombre d'irrégularités de fonctionnement des comptes, régulièrement signalé dans l'année par les établissements lors de tests de conjoncture sociale réalisés avec la Banque de France.

G16 Montant moyen mensuel des frais d'incidents pour les comptes ayant payé des frais sur le mois (en euros)



Source : Banque de France.

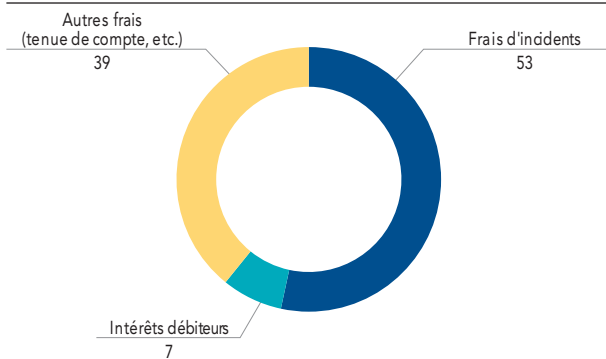
G18 Ensemble des frais liés au compte pour les clients fragiles au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

La baisse des frais d'incidents bancaires, de 17 %, est la plus importante de ces six dernières années. Elle se traduit mécaniquement par une réduction du coût total de fonctionnement des comptes des clients fragiles au 31 décembre. Au sein des principaux groupes, ce coût se situe néanmoins dans un intervalle de 139 à 445 euros pour l'ensemble des clients fragiles, et de 61 à 250 euros pour les souscripteurs de l'offre spécifique.

G19 Décomposition de l'ensemble des frais liés au compte pour les clients fragiles au 31 décembre 2021 (en %)



Source : Banque de France.

2.3 Le traitement des situations de surendettement

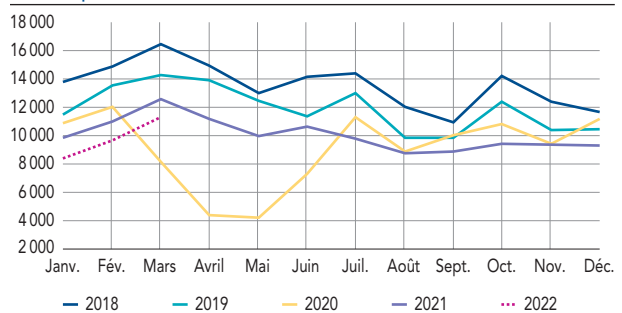
Le recul des dépôts de dossiers se poursuit en 2021

Concernant le surendettement, l'année 2020 présentait un caractère atypique compte tenu de la crise sanitaire qui avait entraîné une très forte baisse des dépôts de dossiers de mars à juin. Les résultats mensuels de 2021 retrouvent des évolutions plus habituelles, tout en se situant à des niveaux systématiquement inférieurs à ceux de l'année 2019. Cela montre à la fois qu'il n'y a eu aucun effet de rattrapage postérieur à la crise sanitaire et que la baisse tendancielle du surendettement observée depuis 2012 se poursuit.

En 2021, 120 975 dossiers ont été déposés auprès des secrétariats des commissions de surendettement de France métropolitaine, contre 143 091 en 2019, soit un recul de 15 % en deux ans. Depuis 2012, le nombre de dépôts de dossiers a diminué de près de moitié.

Les commissions de surendettement ont accepté près de 95 % des dossiers examinés en 2021. Ces dossiers recevables, au nombre de 112 802, présentaient un encours d'endettement de 4,9 milliards d'euros. Les dettes financières, principalement composées de dettes à la consommation et de dettes immobilières, en baisse depuis

G20 Dépôts mensuels de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

plusieurs années, constituaient 69 % de l'ensemble, les dettes de charges courantes s'établissant à 15 % et les « autres dettes » à 16 %.

Les personnes surendettées sont souvent isolées et dans une situation sociale et financière difficile. Ainsi, moins de 45 % d'entre elles vivent en couple, contre 59 % des Français de 15 ans et plus ; 26 % sont au chômage ; 23 % sont invalides, en congé maladie de longue durée ou sans profession. Près de 60 % des personnes qui font partie d'un ménage surendetté (débiteur, conjoint éventuel et personnes à charge) vivent au-dessous du seuil de pauvreté monétaire de 1 102 euros par mois et par unité de consommation, alors que ce n'est le cas que de 14,6 % de la population française. La moitié des ménages surendettés ne dispose d'aucune capacité de remboursement pour faire face à ses dettes.

Le risque de surendettement est plus élevé pour les femmes que pour les hommes. Elles perçoivent souvent des rémunérations inférieures à celles des hommes et sont presque cinq fois plus fréquemment chef de famille monoparentale. Elles représentent plus de 54 % des débiteurs et codébiteurs se situant dans la tranche d'âge de 25 à 54 ans, alors qu'elles ne sont que légèrement plus nombreuses que les hommes dans les mêmes classes d'âge au sein de la population française.

Dans la plupart des cas, les ménages sans capacité de remboursement voient leurs dossiers orientés vers le rétablissement personnel sans liquidation judiciaire qui conduit à l'effacement intégral des dettes éligibles. Les autres dossiers recevables sont orientés vers des mesures de réaménagement de dettes, avec effacement partiel des dettes ou sans effacement.

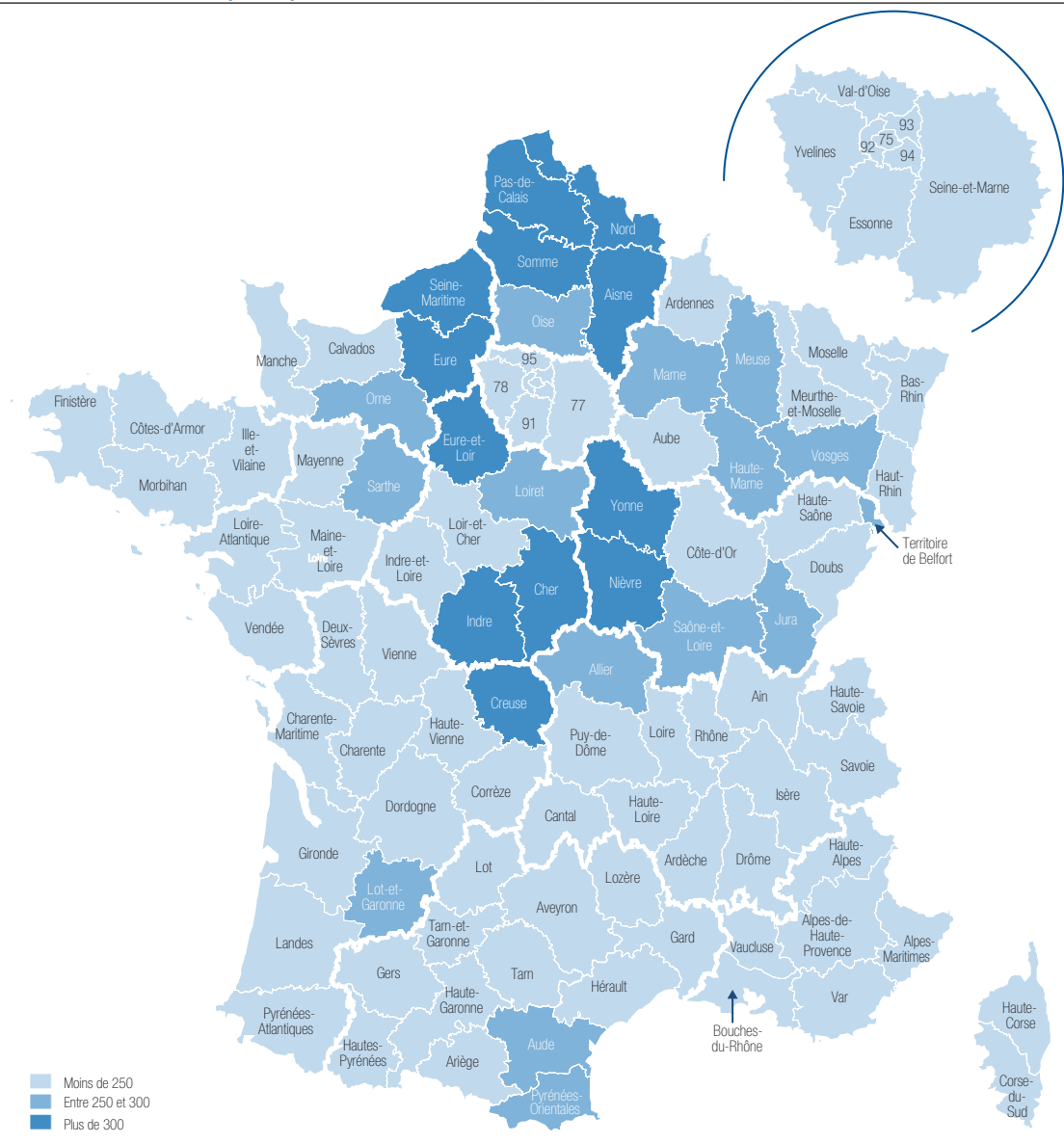
Sur le plan géographique, la France de l'ouest (Haute-Normandie, Bretagne, Pays de la Loire, Nouvelle-Aquitaine) et

du sud (Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse), ainsi que l'Île-de-France et l'Alsace sont peu touchées par le surendettement. En revanche, des foyers de surendettement subsistent dans les Hauts-de-France et en Normandie, correspondant à des départements d'ancienne industrialisation tels que la Seine-Maritime, l'Eure, le Nord, le Pas-de-Calais, la Somme et l'Aisne, et dans des départements périurbains situés à la périphérie immédiate de l'Île-de-France. Quatre départements contigus du centre de la France,

éloignés de toute métropole et en voie de dépeuplement – la Creuse, l'Indre, le Cher et la Nièvre – sont également concernés : leurs taux de situations de surendettement sont parmi les plus élevés de France, témoignant des difficultés économiques et sociales de leur zone géographique.

Dans une étude sur le surendettement des ménages âgés de 65 ans et plus⁷, la Banque de France montre que les seniors sont relativement épargnés par le surendettement, comparativement aux personnes plus jeunes. En effet,

Situations de surendettement par département en 2021 (nombre pour 100 000 habitants de 15 ans et plus)



en 2020, la part des personnes de 65 ans et plus parmi les surendettés de 20 ans et plus (12 %) est inférieure de plus de moitié à celle de la même classe d'âge au sein de la population française (27 %). De plus, les ménages surendettés dont le débiteur principal est âgé de 65 ans ou plus se trouvent souvent dans une situation sociale et financière moins défavorable que les ménages plus jeunes, ayant en moyenne des ressources plus élevées et plus stables. 29 % de ces ménages présentent ainsi un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté monétaire, contre 58 % des ménages dont le débiteur est âgé entre 20 et 64 ans.

Un point d'attention : le développement des offres de paiement fractionné et de minicrédit

Depuis 2020, les offres de crédit à très court terme, appelé aussi « minicrédit », et de paiement fractionné ou différé sur le point de vente se multiplient. Ce marché connaît une très forte croissance avec notamment une large diffusion par l'ensemble du secteur marchand à la faveur, essentiellement, de l'essor du commerce en ligne et de nouvelles habitudes de consommation. Faciles et rapides d'accès, ces solutions de financement portent toutefois un risque d'endettement excessif en cas de souscription multiple ou pour des ménages dont la situation financière serait déjà fragile.

Ces crédits sont désormais très largement diffusés sur Internet (canal principal) mais aussi en magasin. Ils sont octroyés soit par de nouveaux acteurs qui en ont fait leur activité première – à l'échelle de l'Union européenne et même au-delà –, soit par des acteurs plus anciens qui diversifient ainsi leurs produits et fidélisent leur clientèle de commerçants, le paiement fractionné ou différé venant soutenir, voire stimuler les ventes.

Les paiements fractionnés sont le plus souvent consentis pour une période courant de 60 à 90 jours et comprennent trois ou quatre échéances, la première intervenant au moment de l'achat. Les minicrédits se caractérisent, quant à eux, par la mise à disposition d'une somme d'argent immédiatement ou à terme (14 jours).

Un questionnaire adressé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) courant 2021 à onze de ces acteurs confirme la très vive progression du nombre de paiements fractionnés et de minicrédits octroyés au premier trimestre 2021 par rapport à la même période de 2020. Leur montant moyen est peu élevé (moins de 500 euros), mais ils peuvent atteindre plusieurs milliers d'euros. Ces crédits sont en quasi-totalité commercialisés à distance et ont un taux d'acceptation moyen de 65 à 75 % selon le type de solution de financement. Les établissements

interrogés revendiquaient 10 millions de clients en 2020 et 18 millions de contrats pour l'offre de paiement fractionné, sachant qu'un même client peut cumuler plusieurs opérations sur une même période. Pour les minicrédits, le nombre de clients était nettement plus faible, mais certains opérateurs de ce marché, dont la croissance s'avère plus prononcée, n'ont pas été interrogés.

La réglementation actuelle, issue de la transposition de la directive de 2008⁸ sur les crédits à la consommation, prévoit que les crédits d'une durée ne dépassant pas trois mois, dès lors qu'ils sont gratuits ou assortis d'intérêts ou frais d'un montant « négligeable », et ceux inférieurs à 200 euros ne sont pas soumis aux règles protectrices propres au crédit à la consommation. En particulier, elle ne comporte pas d'obligation de fournir une explication détaillée sur le produit proposé et de vérifier au préalable la solvabilité du consommateur.

L'enquête de l'ACPR a permis de relever la non-conformité de certaines situations. L'ACPR a ainsi rappelé deux principes essentiels dans un communiqué du 31 mars 2022. Tout d'abord, l'exercice à titre habituel de l'activité de prêteur, même pour des crédits de faible montant, requiert un agrément. Elle a aussi rappelé que l'ensemble des frais liés à l'obtention de ces crédits entre dans le calcul du taux effectif global (TEG), lequel demeure soumis à la réglementation sur le seuil de l'usure.

Les contrats doivent nécessairement mentionner le TEG du crédit. Lorsqu'ils ne sont pas conclus sur un lieu de vente, ils sont de plus soumis aux dispositions particulières relatives à la commercialisation à distance sur des services financiers. Ces exigences, bien que moins protectrices pour l'emprunteur que la réglementation sur le crédit à la consommation, comportent toutefois des obligations en matière d'information précontractuelle (conditions tarifaires, présentation des principales caractéristiques du produit et des risques associés, rappel du droit de rétractation, etc.), de formation et d'exécution du contrat.

Compte tenu du risque d'endettement mal maîtrisé, voire excessif pour les personnes les plus fragiles financièrement, la Commission européenne a proposé d'intégrer ces crédits (paiement fractionné et minicrédit) dans le champ

7 <https://particuliers.banque-france.fr/etudes-statistiques/surendettement/etudes-sur-le-surendettement>

8 Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs (<https://www.legifrance.gouv.fr>).

d'application de la future directive sur le crédit à la consommation. Le texte est en cours de discussion, pour une adoption en principe d'ici à la fin de l'année 2022.

À cet égard, un certain nombre de bonnes pratiques pourraient d'ores et déjà faire l'objet d'engagements des professionnels :

- enrichir l'information précontractuelle (avertissement sur la nature du produit, son exclusion des règles sur le crédit à la consommation, mention du TEG, des pénalités, etc.) et rendre ces éléments plus accessibles, notamment sur les sites Internet des prêteurs ou de leurs partenaires, et préalablement au parcours de souscription ;
- dans les publicités, afficher le TEG de manière visible et préciser que l'opération proposée est un crédit et comporte des risques pour l'emprunteur ;
- pour lutter contre le risque d'endettement excessif, interroger systématiquement le FICP et exercer un contrôle accru de la solvabilité du demandeur par la communication d'informations sur sa situation personnelle et financière ;
- ne pas appliquer de pénalités de retard supérieures à celles autorisées pour les crédits à la consommation.

2

Contre l'exclusion numérique, le dispositif Aidants Connect

La question de l'exclusion numérique dépasse de loin le champ de l'inclusion financière. Mais l'accès aux services financiers de base peut être complexifié par l'incapacité ou l'impossibilité de certains publics à utiliser les services en ligne.

Pour gagner en rapidité et simplifier la vie des particuliers, les entreprises et les administrations ont numérisé la plupart de leurs procédures et supports. Alors que de nombreux guichets de services publics ont dû fermer pendant la crise sanitaire, réaliser des démarches en ligne est apparue comme une alternative particulièrement bienvenue. Cependant, cette numérisation croissante des relations entre les administrations et le grand public est source de difficultés pour de nombreux particuliers et peut devenir un facteur d'exclusion.

L'illectronisme, c'est-à-dire la difficulté, voire l'incapacité à se servir des outils et appareils numériques touche près de 17 % de la population française (selon l'Insee, 2019).

Les acteurs de la solidarité, de la proximité et de l'insertion constatent ce phénomène au quotidien, comme l'ont confirmé les échanges intervenus lors des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) de la Banque de France qui se sont tenus fin 2021. Sont ainsi régulièrement observés une incapacité à remplir une demande en ligne, une inquiétude, voire une peur à l'idée de réaliser une démarche ou une opération sur Internet, ou encore un sentiment d'infantilisation pour certaines personnes plus âgées devant demander de l'aide à leurs enfants ou petits-enfants. Ces difficultés engendrent des situations de non-recours à certains droits sociaux, ou des ruptures dans le versement de prestations sociales. Pour les éviter, les intervenants sociaux doivent plus souvent accompagner les personnes en difficulté avec le numérique dans la réalisation de démarches en ligne, mais soulignent que le « faire pour le compte de » soulève des difficultés juridiques spécifiques.



Le dispositif Aidants Connect ¹ s'adresse à une diversité d'aidants professionnels tels que les travailleurs sociaux, les agents publics d'accueil, les médiateurs numériques. Conçu par une *start-up* d'État de l'Incubateur des Territoires (mission de l'Agence nationale de la cohésion des territoires), il vise à garantir un accompagnement humain pour toutes les personnes qui ne peuvent accomplir seules leurs démarches en ligne, tout en sécurisant juridiquement les aidants, qui agissent alors dans un cadre légal et sécurisé.

Grâce à Aidants Connect, l'aidant professionnel réalise les démarches en ligne à la place de la personne qu'il accompagne. Ensemble, l'utilisateur en difficulté et son aidant définissent au préalable le périmètre du mandat de délégation : quelles sont les démarches que l'aidant pourra exécuter, et pour combien de temps le mandat est-il donné ? Pour signer le mandat, l'utilisateur doit se connecter à FranceConnect (système d'identification et d'authentification) à partir de l'un des sites administratifs de son choix. Une fois le mandat signé, l'aidant peut alors réaliser les démarches en ligne, pour le compte de l'utilisateur, mais directement depuis son propre compte FranceConnect. Il sélectionne l'option « Aidants Connect » lors de son identification, puis le nom de l'utilisateur pour le compte duquel il va agir, et peut alors accéder au site de l'administration auprès de laquelle la démarche doit être réalisée.

¹ <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/>

3

INFORMER, ACCOMPAGNER : UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE

Si un ensemble de dispositifs réglementaires en faveur de l'inclusion bancaire et financière des citoyens a ainsi été déployé, l'atteinte de cet objectif continue de reposer en premier lieu sur l'investissement humain et une démarche « d'aller vers » les publics les plus fragiles.

La qualité et l'accessibilité de l'information délivrée sont d'abord des conditions de mise en œuvre efficiente de ces dispositifs d'inclusion, auxquels chaque personne doit pouvoir recourir rapidement. L'écoute et l'accompagnement offerts à ceux qui traversent une période de fragilité sont ensuite des moyens essentiels pour lutter contre les effets des difficultés financières. L'ensemble des parties prenantes à l'Observatoire, pouvoirs publics, associations, collectivités locales à travers les centres communaux d'action sociale (CCAS) et les travailleurs sociaux, banques, sont engagés dans une démarche globale d'information et d'accompagnement des publics, surtout les plus fragiles financièrement.

3.1 Une information accessible à tous en matière financière

Dans ses missions au service des particuliers, qu'il s'agisse de la gestion des grands fichiers d'incidents, des procédures de droit au compte ou de traitement du surendettement, la Banque de France est une institution de référence en matière d'inclusion bancaire et financière. Le déploiement d'une offre complète d'inclusion financière, au cœur de sa stratégie et de son investissement dans les travaux de l'Observatoire, repose sur un ensemble de services d'information et de formation du public, particuliers et intervenants sociaux notamment.

L'accessibilité des services et de l'information : un accueil multicanal

Présente sur l'ensemble du territoire grâce à son réseau de succursales, la Banque de France a engagé depuis 2016 une modernisation progressive de son dispositif d'accueil du public. Quel que soit son département de résidence, toute personne qui souhaite solliciter la Banque de France peut ainsi le faire, à sa convenance, en demandant un rendez-vous par téléphone auprès de l'unité la plus proche, en adressant un courrier, ou encore en créant un espace personnel sur le site d'accueil de la Banque de France⁹. Dès le dernier trimestre 2022, l'accès aux services de la Banque de France par téléphone sera facilité par l'ouverture d'un numéro unique sur l'ensemble du territoire.

Le libre choix du canal de contact, comme la complémentarité des modalités d'accueil, favorisent une plus grande accessibilité des informations utiles au public et des procédures gérées par la Banque de France. Après avoir réussi à stabiliser leur activité en 2020 malgré le contexte sanitaire, les chargés de relations avec le public ont traité 1 352 000 sollicitations en 2021, en hausse de 11 %. Si les contacts initiés sur Internet ou par téléphone sont aujourd'hui les plus nombreux, les 105 implantations permanentes de la Banque de France et les bureaux d'accueil et d'information qui y sont rattachés restent essentiels pour favoriser l'accueil des personnes les plus fragiles. Celles-ci peuvent en effet être éloignées des outils numériques, avoir des difficultés à comprendre le français, ou encore traverser une situation de fragilité telle qu'elle justifie un échange plus long et en face à face.

⁹ Les différentes modalités de demandes sont décrites en rubrique « Particuliers – Inclusion financière » / « Contactez-nous » du site Internet de la Banque de France.

Au quotidien, les services de la Banque de France peuvent ainsi être saisis pour toute question sur le fonctionnement des fichiers d'incidents de paiement (ou pour leur consultation), pour engager une demande de désignation d'un établissement de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, ou pour déposer un dossier de surendettement. Ils peuvent également être sollicités au titre de leur mission d'information « Infobanque » sur toute question d'ordre bancaire.

La Banque de France contribue donc à mieux faire connaître et comprendre au public la réglementation et les dispositifs d'inclusion financière, et propose depuis plusieurs années un espace en ligne dédié aux informations pratiques sur :

- les procédures de surendettement et de droit au compte ;
- les grands fichiers d'incidents (et le droit d'accès s'y rapportant), ainsi que les problématiques d'usurpation d'identité ou de fraudes en lien avec le domaine bancaire ;
- les questions les plus fréquemment posées à la Banque de France dans le cadre de son activité « Infobanque » et relatives aux produits et services bancaires (compte, crédit, moyens de paiement, livrets) ;
- les autres dispositifs d'inclusion financière (microcrédit notamment).

Enfin, depuis mai 2021, elle ajoute chaque mois un baromètre de l'inclusion financière ¹⁰ à ses différentes études et statistiques en la matière.

Sur l'ensemble de l'année 2021, l'espace « particuliers / Inclusion financière » du site Internet a été consulté par 1,7 millions de visiteurs uniques, pour environ 4,5 millions de pages vues.



Associations, PCB, CCAS, travailleurs sociaux, banquiers, retrouvez ici l'actualité des travaux en matière d'inclusion financière et toutes les informations pratiques sur le surendettement, le droit au compte, les fichiers d'incident, les comptes et moyens de paiement, l'offre spécifique clientèle fragile, le microcrédit, etc. Pour nous contacter, c'est ici aussi.

EN SAVOIR PLUS 

Pour faciliter leurs démarches et l'accès à une information adaptée, la Banque de France a également ouvert en ligne un espace dédié aux intervenants sociaux et élargi aux membres des conseils départementaux d'inclusion financière. Les structures associatives ou les centres communaux d'action sociale peuvent ainsi initier toutes demandes pour eux-mêmes ou pour le compte de personnes accompagnées, et également saisir la cellule alerte inclusion.

L'éducation financière : une offre pédagogique large

La Banque de France est l'opérateur de la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI), dont l'enjeu citoyen est de permettre à chacun de disposer des compétences nécessaires à la prise de décisions financières au quotidien : gérer un budget, connaître les outils bancaires et d'assurance, se prémunir contre les arnaques, maîtriser les fondements de la gestion financière, comprendre les notions économiques.

Aider un large public à gérer les questions financières du quotidien

Dans le respect des principes de neutralité, fiabilité, accessibilité et gratuité, la Banque de France mène ainsi des actions de formation et propose des supports pédagogiques auprès d'un large public, notamment les jeunes, les enseignants et les entrepreneurs. Un objectif central d'EDUCFI est aussi d'aider à développer les compétences financières des travailleurs sociaux et des personnes en difficulté financière.

Ces actions s'appuient sur des outils et des ressources pédagogiques diversifiés : les portails « ABC de l'économie », « Mes questions d'argent » et « Mes questions d'entrepreneur », des dispositifs ludopédagogiques originaux ou encore un catalogue étendu de vidéos, podcasts et web-séries. La Banque de France met gratuitement à disposition des outils spécifiques pour accompagner les travailleurs sociaux et les personnes en situation de fragilité financière. Elle consacre ainsi une rubrique du site « Mes questions d'argent » aux intervenants sociaux et aux Points conseil budget. De même, elle promeut les applications Pilote Budget et Pilote Dépenses pour aider à la bonne gestion d'un budget, produit des vidéos et des chroniques audio sur des sujets tels que l'offre spécifique, les PCB, la sortie de l'interdiction bancaire, l'aide en cas de difficultés financières, le microcrédit ou encore le droit au compte.

La Banque de France met également en avant les initiatives des acteurs partenaires impliqués : les autorités publiques, des organisations professionnelles et des associations de défense des consommateurs et de personnes en difficulté.

Le réseau de la Banque de France fortement mobilisé sur le terrain

Malgré les conditions restrictives encore imposées par la situation sanitaire, les succursales et la direction de l'Éducation financière ont multiplié les actions de formation sur le terrain en 2021 : près de 37 000 jeunes et 4 000 enseignants ont été sensibilisés à la gestion d'un budget et des finances personnelles. En particulier, près de 15 000 jeunes volontaires ont été formés dans des modules EDUCFI intégrés au parcours Autonomie du Service national universel. En 2022, ils devraient être 50 000.

La Banque de France intervient aussi sur le terrain pour aider les personnes en difficulté financière (cf. supra) et approfondir auprès des intervenants sociaux des thèmes comme le surendettement, le droit au compte, l'offre spécifique pour la clientèle fragile, le microcrédit personnel. En 2021, 19 350 intervenants sociaux ont été formés, dont 6 200 sur le thème de l'inclusion financière.

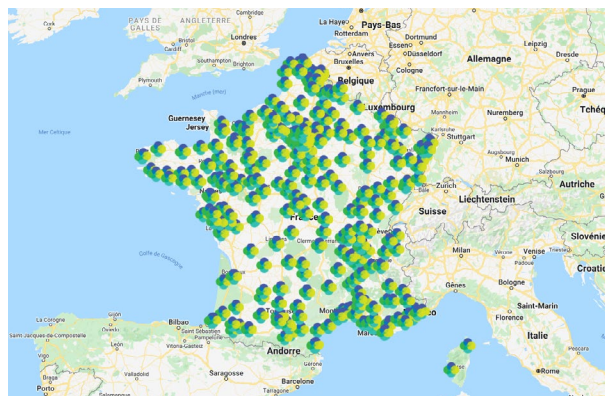
3.2 Un accompagnement adapté aux publics fragiles

Le déploiement amplifié des Points conseil budget

Portés par des associations, des centres communaux d'action sociale (CCAS), des centres sociaux ou des conseils départementaux notamment, les Points conseil budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel qui permettent à toute personne intéressée de bénéficier de conseils et d'orientations de façon personnalisée, gratuite et confidentielle. Leur vocation est notamment d'apporter aux personnes en difficulté financière un accompagnement dans la gestion de leur budget, dans une approche globale : évaluation des dépenses et des impayés éventuels, recherche d'économies ou de solutions pour équilibrer les comptes.

Les PCB peuvent en particulier identifier si certains droits sociaux n'ont pas été sollicités par la personne alors qu'elle y était éligible. De manière générale, le tissu associatif et social, très présent sur les territoires, est un maillon essentiel pour favoriser l'accès aux droits des personnes les plus fragiles et la coordination des aides pouvant être mobilisées à leur profit.

Début 2022, le ministère des Solidarités et de la Santé annonçait ainsi la labellisation de 100 PCB supplémentaires, portant leur nombre à 500 sur l'ensemble du territoire national, afin de rendre ces structures accessibles au plus grand nombre.



Note : Carte accessible sur le site mesquestionsdargent.fr.
Source : Ministère des Solidarités et de la Santé.

Ainsi constitué, le réseau des PCB peut être un interlocuteur central des différentes entreprises ou institutions impliquées dans l'identification de consommateurs en difficulté financière. Dans la continuité des recommandations du député Philippe Chassaing, un dispositif impliquant de manière coordonnée et sur une base volontaire des fournisseurs d'énergie, des bailleurs sociaux et des banques sera ainsi expérimenté dans 12 départements en 2022. Les PCB, vers qui pourront être orientés en dernier ressort les consommateurs concernés, joueront un rôle essentiel dans la réussite de ce dispositif Aide Budget.

Les réseaux bancaires s'organisent pour accompagner leurs clients fragiles

Dans le cadre d'un engagement global porté par la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, un certain nombre d'établissements bancaires a maintenu l'accompagnement des clients fragiles au sein des agences en misant sur la connaissance que le conseiller a de son client. Ils n'ont, de ce fait, pas créé de structure interne spécialisée, considérant que la relation de proximité, accompagnée d'une formation adaptée des chargés de clientèle, répond aux besoins de prise en charge de ces clients. D'autres grands réseaux bancaires ont progressivement déployé des structures spécifiques pour leurs clients identifiés comme en situation de fragilité financière. Ces structures prennent différentes formes et visent à aller au-delà des dispositifs de plafonnement de frais ou d'offre spécifique en proposant aux clients concernés une écoute, des conseils ou des offres solidaires.

¹⁰ <https://particuliers.banque-france.fr/etudes-statistiques/le-barometre-de-linclusion-financiere>

Des structures d'accompagnement complémentaires

Plusieurs groupes bancaires ont choisi de mettre en place, à côté de leurs réseaux d'agences et de conseillers, des structures ayant vocation à intervenir de manière complémentaire pour l'accompagnement des clients les plus fragiles. Elles proposent aux clients ainsi identifiés de contacter, à leur initiative, un interlocuteur spécialisé autre que leur conseiller habituel, sans pour autant renoncer à la relation avec ce dernier. Ces structures peuvent revêtir un caractère associatif, à l'exemple du dispositif Parcours Confiance des Caisses d'Épargne, dont l'une des vocations est de contribuer, par l'étude de solutions de microcrédit, au rétablissement de situations financières dégradées. Les Points Passerelle du Crédit Agricole, déployés également sur le territoire et accessibles aux clients disposant d'un compte depuis au moins deux ans ont accompagné plus de 10 700 familles en 2021. La Banque Postale a créé une plateforme spécifique d'accompagnement bancaire et budgétaire, L'Appui, accessible à distance et auprès de laquelle ses clients qui traversent une période de difficultés passagères ou durables peuvent trouver des conseillers spécialisés. Elle a accompagné plus de 33 000 clients en 2021.

Les conseillers et, dans certains cas, les bénévoles qui interviennent dans ces structures sont spécialement formés à l'accompagnement des publics en difficulté. Ils peuvent réaliser un diagnostic budgétaire, contribuer à informer les clients sur les modalités de fonctionnement des produits et services bancaires, à identifier d'éventuelles solutions concrètes et à favoriser l'accès aux droits.

Des agences bancaires spécialisées

D'autres banques ont choisi de créer des agences spécialisées dans le suivi des clients en situation de fragilité. C'est le cas de la Banque Populaire Atlantique, qui compte sur son territoire deux agences Grand Ouest Coopération, à Nantes et à Rennes. Ces structures sont sollicitées à l'initiative de tout conseiller de la banque ayant identifié un client en difficulté. Elles examinent les dossiers et proposent aux clients concernés un entretien si elles estiment disposer du temps et des leviers utiles pour le redressement des situations financières soumises et pour prévenir un éventuel surendettement.

Grand Ouest Coopération peut alors proposer au client, libre d'accepter ou non, de reprendre totalement à son compte la relation contractuelle avec lui, le temps de rétablir sa situation. Pour les quelque 400 clients ainsi accompagnés, ce dispositif permet un retour en agence classique dans un délai moyen de 24 à 36 mois.

À une échelle locale, sur le territoire d'Aubervilliers, et à titre expérimental, BNP Paribas destine deux agences

(espacées de seulement un kilomètre) à l'adaptation des services à la diversité de la clientèle. En particulier, une agence a été rénovée et organisée pour recevoir les clients ayant un besoin plus marqué d'accompagnement et de services bancaires au quotidien. L'accueil est renforcé, et les locaux imaginés comme un « tiers lieu » sont mis à disposition d'associations partenaires. Les clients conservent le choix de l'agence dans laquelle ils souhaitent être accompagnés, l'ensemble des produits et services bancaires restant accessibles dans chacune d'entre elles. Les conseillers, spécialement formés, sont associés par la banque au suivi de cette expérimentation afin d'évaluer son efficacité sur le plan de l'inclusion sociale et financière.

La mise en place de partenariats pour un accompagnement plus global

La coordination des dispositifs d'aide et de solidarité est une condition majeure de leur efficacité dans la lutte contre le surendettement et pour l'inclusion sociale et financière. Forts de ce constat, des réseaux bancaires et associatifs développent des partenariats permettant d'offrir aux clients en situation de fragilité financière diverses opportunités complémentaires.

La majorité des groupes bancaires propose ainsi des programmes d'éducation budgétaire et financière adaptés aux publics fragiles, en partenariat avec des structures associatives. La Fédération Crésus, qui propose son programme Dilemme en la matière, bénéficie ainsi d'un dispositif de mécénat de compétences de la Société Générale en particulier, qui intervient auprès de jeunes de 16 à 25 ans. D'autres associations, comme Finances & Pédagogie, association créée par les Caisses d'Épargne, ou le Réseau Étincelle, soutenu par le Crédit Mutuel Nord Europe, contribuent également à l'éducation financière du public.

D'autres partenariats sont établis pour favoriser le retour à l'emploi, soit directement dans le cadre d'accords entre certaines banques et des agences d'intérim, soit par un accès facilité à des solutions de mobilité. Sur ce dernier point, plusieurs réseaux bancaires sont désormais partenaires du Club Mobilité ¹¹ du groupe Renault, qui permet de proposer aux plus fragiles un entretien et des réparations à prix coûtant sur véhicules d'occasion, ou encore l'acquisition, grâce au microcrédit, de véhicules neufs en formule de location avec option d'achat (LOA).

Enfin, des partenariats se multiplient entre banques et entités d'autres secteurs d'activité, comme l'énergie, l'eau, l'alimentation, l'électroménager, ou encore les télécommunications. Les banques peuvent alors proposer

une gamme de produits et de services plus complète à leurs clients financièrement fragiles, notamment lorsqu'ils ont souscrit à l'offre spécifique. Ces offres permettent de réduire le poids de plusieurs postes importants dans le budget du foyer. Entre autres partenariats figure celui avec l'association Programme Malin, qui offre des solutions concrètes pour les repas des tout-petits, des conseils personnalisés et des bons de réduction (jusqu'à 262 euros) valables dans tous les supermarchés sur les produits pour bébés.

Pour favoriser l'inclusion numérique de ces clients fragiles, plusieurs banques ont également conclu des partenariats avec Orange pour des offres de connexion et équipement à prix avantageux (forfaits mobile et Internet, téléphones à un euro). En liaison avec la fédération L'Ascenseur (engagée dans l'égalité des chances), BNP Paribas a distribué en 2020 plus de 3 000 ordinateurs à des jeunes.

3.3 Une approche coordonnée pour agir en faveur de l'inclusion financière

L'approche partenariale décrite ci-dessus, en ce qu'elle favorise la coordination des initiatives menées au profit des plus fragiles, est essentielle et doit être encouragée, au plus près du terrain.

Les conseils départementaux de l'inclusion financière de la Banque de France, relais de l'OIB sur les territoires

Pour renforcer ce dialogue et cette coordination, la Banque de France a déployé en 2021 des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) dans 20 départements pilotes. Présidés par le directeur départemental de la Banque de France, ils réunissent des représentants locaux des pouvoirs publics, des structures associatives et sociales, et du monde bancaire ; ils constituent ainsi un relais de terrain de l'Observatoire. Leur objectif est à la fois de diffuser les enseignements des collectes d'informations et des travaux de l'OIB, mais aussi et surtout d'identifier, au plus près du terrain, les difficultés rencontrées par les particuliers en matière d'inclusion financière, et les initiatives et bonnes pratiques pouvant être utilement partagées.

Les CDIF offrent la possibilité, saluée par le député Philippe Chassaing, d'analyser autour d'un thème donné les réalités propres à chaque territoire. En 2021, les CDIF mis en place ont travaillé notamment sur les thèmes du droit au compte ou encore de l'impact de l'illectronisme sur l'accès aux services bancaires. Partout, les participants aux CDIF ont souligné l'utilité de cette instance, propice à un dialogue entre différents acteurs (se connaissant

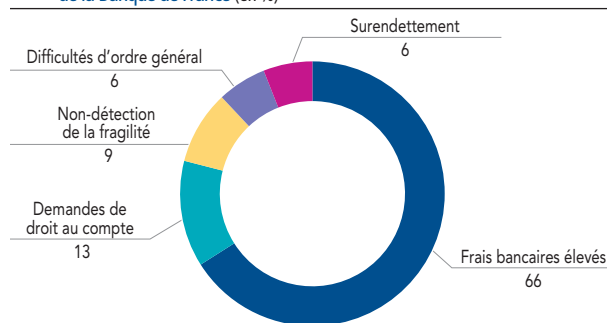
parfois peu auparavant) impliqués sur les mêmes sujets d'inclusion financière.

En 2022, un CDIF sera donc créé dans chaque département de France métropolitaine. Un correspondant inclusion financière sera nommé localement par la Banque de France, afin d'assurer le secrétariat et être le point de contact des membres du conseil. Plus généralement, il sera l'interlocuteur privilégié des intervenants sociaux pour toute question, information à remonter ou problématique soumise relative à l'inclusion financière. Dans le cas de dossiers individuels, il pourra mettre en relation les structures accompagnantes avec la cellule alerte inclusion, attachée au secrétariat de l'OIB.

La cellule alerte inclusion, point de contact des associations et des centres communaux d'action sociale

Créée en mai 2020, la cellule alerte inclusion¹² constitue un point de contact pour les associations et aussi les Points conseil budget qui accompagnent des particuliers confrontés à des difficultés en matière d'inclusion bancaire : non-détection d'une situation de fragilité, absence de plafonnement des frais d'incidents, difficulté d'accès à l'offre spécifique ou à la procédure de droit au compte. Un premier échange téléphonique est systématiquement programmé avec le travailleur social, pour rappeler le rôle de la cellule, mais aussi comprendre précisément la problématique du dossier soumis pour orienter son

G21 Thématiques des dossiers étudiés par la cellule alerte inclusion de la Banque de France (en %)



Source : Banque de France.

11 Renault solidaire : programme de mobilité solidaire du groupe Renault (<https://rse.groupe.renault.com/offres-solidaires>).

12 Présentation détaillée sur le site Internet de la Banque de France : <https://particuliers.banque-france.fr/info-banque-assurance/les-autres-dispositifs-daide/saisir-la-cellule-alerte-inclusion>

étude. La cellule n'a pas vocation à agir comme organe de traitement des réclamations ou de médiation individuelle. Son but premier est d'identifier d'éventuelles situations structurellement non couvertes par les dispositifs d'inclusion financière qui ont été développés ces dernières années. Elle rend compte de son action auprès de l'Observatoire et contribue ainsi à alimenter une réflexion générale sur les points identifiés.

Sur 163 dossiers transmis à la cellule depuis sa création, les deux tiers portaient sur des problématiques de frais d'incidents jugés excessifs par les clients et les associations accompagnantes. Ces dossiers renvoyaient à la problématique d'absence de détection de la situation de fragilité financière ressentie par le client. Celle-ci résulte le plus souvent d'effets de seuil sur les critères de détection appliqués par les banques. La cellule alerte inclusion intervient pour rétablir, s'il est rompu, le dialogue entre le client et sa banque, afin que l'appréciation de la situation financière soit mieux partagée, et ouvre éventuellement à la souscription de l'offre spécifique clientèle fragile.

Enfin, dans 13 % des cas, la cellule a été saisie de difficultés d'ouverture de compte et a pu alors contribuer à l'engagement d'une procédure de droit au compte.

3

Prévenir les difficultés financières et le surendettement de ses clients : une ambition partagée

L'accompagnement de la clientèle financièrement fragile est une préoccupation très présente pour de nombreux professionnels, dans différents secteurs. Ainsi, des acteurs du secteur de l'énergie et de l'eau se mobilisent pour venir en aide à leurs clients rencontrant des difficultés à payer leurs factures. Écoute, éducation aux écogestes, partenariat avec les acteurs sociaux sur le terrain, tels sont les piliers des politiques de solidarité mises en œuvre.

Rencontre avec Anne-Lucie Frerejean, cheffe du département Solidarité chez EDF, Marie-Caroline Muller, responsable du service Eau Solidaire chez Veolia Eau d'Île-de-France et Delphine Landry-Bailly, responsable de projets solidarité chez Veolia France.



L'identification des clients en difficulté financière

A.-L. F. : « Chez EDF, les 5 000 conseillers du service Client font les premières détections et les premiers accompagnements. Ils sont formés à pratiquer l'Accompagnement Énergie lorsqu'un client les appelle pour exprimer ses difficultés à payer sa facture. Ils vérifient que le client bénéficie du tarif qui correspond bien à son mode de consommation, donnent au client des conseils en matière d'économies d'énergie, proposent des délais de paiement adaptés à sa situation et informent sur le chèque énergie, dispositif des pouvoirs publics encore parfois méconnu. Si la situation le nécessite, ils orientent le client vers les services sociaux proches de son domicile. Les relances en cas d'impayés invitent également les clients concernés à entrer en contact avec les conseillers du service Client d'EDF pour trouver des solutions personnalisées. »

D. L.-B. : « La distribution de l'eau étant de la compétence des collectivités locales, chaque marché peut comporter ses propres dispositions en matière de solidarité avec les plus fragiles. Veolia propose systématiquement la mise à disposition de chèques eau attribuables par les CCAS¹ ; chaque collectivité choisit ensuite d'adopter ou non ce dispositif. L'identification des clients en difficulté est aussi plus difficile en habitat collectif, lorsque la facture d'eau est un élément des charges associées au loyer. »

M.-C. M. : « Chez Veolia Eau d'Île-de-France, en cas de problème passager pour régler sa facture d'eau, le client peut appeler le Centre Relation Client. Un conseiller pourra examiner sa situation et lui proposer différentes solutions : paiement en plusieurs fois, mise en place d'une mensualisation, conseils pour maîtriser sa consommation. En cas de difficultés plus structurelles, le client pourra être orienté par le conseiller vers le CCAS le plus proche de son domicile. »

Le rôle clé des intervenants sociaux

M.-C. M. : « Une personne accompagnée par un CCAS ou un CIAS² peut bénéficier du programme Eau Solidaire de Veolia Eau d'Île-de-France, notamment en cas de difficultés à payer son loyer et ses charges d'eau. Veolia apporte son soutien financier à deux dispositifs : l'aide Eau Solidaire (équivalent du chèque eau) et le fonds de solidarité pour le logement. L'aide Eau Solidaire est directement attribuée par les CCAS qui, après étude de la situation de la personne en difficulté, en définissent le montant. Veolia est alors averti par le CCAS et déduit de l'impayé le montant de l'aide attribuée. Dans le cas d'un habitat collectif, Veolia verse l'aide au gestionnaire de l'immeuble, pour déduction des charges de la personne aidée. L'aide au titre du fonds de solidarité pour le logement peut aussi être attribuée par les services sociaux départementaux. »

1 CCAS, centre communal d'action sociale.

2 CIAS, centre intercommunal d'action sociale.

A.-L. F. : « Dès que notre client en difficulté de paiement est accompagné par un travailleur social, il est pris en charge spécifiquement par les conseillers des huit Pôles Solidarité d'EDF, répartis dans toute la France. Spécialement formés, ils travaillent avec les acteurs sociaux partenaires pour mettre en place des solutions personnalisées : des aides au paiement des factures, des délais de paiement allongés, des plans d'apurement de la dette énergétique et une adaptation sur mesure des dates de prélèvement. Les conseillers solidarité assurent ensuite un suivi régulier par téléphone, auprès du client, des actions mises en place. »

Toute l'année, une trentaine de correspondants solidarité sont sur le terrain pour faire connaître la politique de solidarité d'EDF et conclure des partenariats locaux avec des travailleurs sociaux, des collectivités territoriales, des structures de médiation sociale, ou des associations, comme le Secours Catholique notamment. Un partenariat existe aussi dans le secteur bancaire avec le réseau Point Passerelle du Crédit Agricole. »

Une solidarité plus forte avec les plus fragiles

A.-L. F. : « EDF s'engage à accompagner ses clients particuliers en situation d'impayés en mettant fin aux coupures d'alimentation en électricité tout au long de l'année. Depuis le 1^{er} avril 2022, avec cette mesure, EDF va plus loin que ses obligations réglementaires en dehors de la période de trêve hivernale, en remplaçant la coupure par une limitation de puissance à 1 kVA. Une telle puissance permet d'assurer un service minimum en attendant que le client régularise sa situation, les factures d'énergie restant dues. »

D. L.B. : « Dans le secteur de l'eau, la législation évolue également au bénéfice de l'inclusion des personnes en situation de fragilité financière. Une expérimentation menée pour une tarification sociale de l'eau est en phase de généralisation ; elle permettra d'appliquer différents dispositifs dont des tarifs différenciés au profit des plus fragiles. »

L'éducation aux écogestes, une action préventive nécessaire

A.-L. F. : « Nos correspondants solidarité animent des actions de sensibilisation sur la maîtrise de l'énergie. EDF est aussi engagé pour la rénovation de l'habitat, principale cause de la précarité énergétique et participe, à ce titre, au financement du programme Toits d'Abord de la Fondation Abbé Pierre. »

M.-C. M. : « En parallèle des aides financières, le programme Eau Solidaire réalise des actions de prévention afin de sensibiliser les consommateurs aux écogestes pour leur permettre de maîtriser leur budget eau et de générer ainsi des économies réelles (animation collective, distribution d'équipements malins comme les kits d'Eco-Logis, les sabliers de douche, etc.). »

Propos recueillis par Benoît Ehret, secrétaire de l'Observatoire de l'inclusion bancaire Banque de France

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
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2021	44

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
- Le directeur général du Trésor, Emmanuel Moulin
- 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, DU 1^{ER} FÉVRIER 2021, 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 :

- Geneviève Colas, Secours Catholique-Caritas France
- Marie-Jeanne Eymery, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie
- Jean-François Maruszczak, Emmaüs France
- Hélène-Sophie Mesnage, Union nationale des centres communaux d'action sociale
- Matthieu Robin, UFC-Que Choisir
- Morgane Lenain, Union nationale des associations familiales (nommée par arrêté du 10 janvier 2022)

A2

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

L'article R. 312-12 du Code monétaire et financier, dans sa rédaction issue du décret n° 2020-1565 du 10 décembre 2020, dispose que :

« Un conseil scientifique est placé auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Ce conseil est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France.

Ce conseil comprend six autres membres désignés par le président de l'observatoire :

- 1° Un membre sur proposition du directeur général de l'Institut national de la statistique et des études économiques ;
 - 2° Un membre sur proposition du directeur de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques placé auprès du ministre chargé des affaires sociales ;
 - 3° Deux experts dont le choix est approuvé par les membres de l'observatoire ;
 - 4° Deux représentants de la Banque de France.
- [...]

Le conseil peut, sur proposition de son président, associer tout expert à ses travaux.

Des représentants de la direction générale du Trésor peuvent participer, sans voix délibérative, aux séances du conseil. »

Au 1^{er} janvier 2021, sont membres du conseil scientifique de l'OIB :

MEMBRE DE DROIT

- Delphine Moreau, Banque de France, présidente du conseil scientifique

SUR PROPOSITION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'INSTITUT NATIONAL DE LA STATISTIQUE ET DES ÉTUDES ÉCONOMIQUES (INSEE)

- Valérie Albouy

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

- Pierre-Yves Cabannes

PAR DÉCISION DU PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE, APPROUVÉE PAR SES MEMBRES, EN QUALITÉ D'EXPERTS INDÉPENDANTS

- Alain Bernard
- Hélène Ducourant

REPRÉSENTANT LA BANQUE DE FRANCE

- Bertrand Colles
- Benoît Ehret

Tous les textes mentionnés ci-dessous sont disponibles sur le site Légifrance ¹.

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 prestation de base

[Loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005](#) de programmation pour la cohésion sociale

[Loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010](#) portant réforme du crédit à la consommation

[Loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013](#) de séparation et de régulation des activités bancaires

[Loi n° 2021-1774 du 24 décembre 2021](#) visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle

[Loi n° 2022-172 du 14 février 2022](#) en faveur de l'activité professionnelle indépendante

– [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](#) qui précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

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

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

[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} siècle

[Décret n° 2022-124 du 4 février 2022](#) relatif aux prêts accordés à des personnes physiques pour le financement de projets d'insertion

[Décret n° 2022-347 du 11 mars 2022](#) relatif à la procédure de droit au compte, a été publié au JORF n° 0061 du 13 mars 2022 (entrée en vigueur le 13 juin 2022)

[Arrêté du 31 juillet 2015](#) fixant la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France, modifié notamment par un arrêté du 31 mai 2022.

[Arrêté du 7 septembre 2020](#) pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier et fixant la liste, le contenu et les modalités de transmission des informations transmises à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

[Arrêté du 16 septembre 2020](#) portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

[Arrêté du 1^{er} février 2021](#) portant nomination à l'Observatoire de l'inclusion bancaire

[Arrêté du 18 janvier 2022](#) modifiant l'arrêté du 4 décembre 2008 pris pour l'application de l'article R. 221-5 du Code monétaire et financier

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 et modifiés par le décret n° 2020-1565 du 10 décembre 2020 relatif au fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et de son conseil scientifique

ARTICLES RELATIFS AU DROIT AU COMPTE

Article 16 de la directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 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, modifiés respectivement par les décrets n° 2018-229 du 30 mars 2018 – article 21 – et n° 2016-1811 du 22 décembre 2016 – article 5 –, sur l'intervention des associations ou fondations à but non lucratifs

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 du 26 juillet 2013 et modifié par ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 - article 3

Article L. 312-1-1A du Code monétaire et financier, créé par l'article 55 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013

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

Articles 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 et modifié par le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 modifiant les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte

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. 711-12 et R. 711-1 à R. 711-6 du Code de la consommation

ARTICLES RELATIFS AU MICROCRÉDIT

Article 80 de la loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 sur le fonds de garantie, modifié par loi n° 2016-1918 du 29 décembre 2016 – article 144 (V)

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 du 1^{er} juillet 2010 et modifiés par loi n° 2014-1 du 2 janvier 2014 – article 18 – et par ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017 – article 13

1 www.legifrance.gouv.fr

A4

ANNEXE STATISTIQUE SUR LA COLLECTE DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE EN 2021

TABLEAUX PUBLIÉS SUR LE SITE INTERNET DE LA BANQUE DE FRANCE

<https://publications.banque-france.fr/rapport-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire-2021>

Évolution du nombre de personnes fragile, et comptes de dépôts correspondants

Statistiques relatives aux personnes en situation de fragilité financière

Statistiques relatives aux bénéficiaires de l'offre spécifique

Statistiques relatives aux plafonnements des frais d'incidents

Statistiques relatives à la procédure de droit au compte

Statistiques relatives aux crédits des personnes en situation de fragilité financière

Statistiques relatives aux cartes de paiement à autorisation systématique

Observatoire de l'inclusion bancaire

Président

François Villeroy de Galhau

Secrétariat

Mark Béguery

Benoît Ehret

Stéphanie Thieffry

Éditeur

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

Directeur de la publication

Erick Lacourrège

Secrétaires de rédaction

Audrey Rouault

Valentine Salmon

Didier Névonnic

Réalisation

Studio Création

Direction de la Communication

Contact

Observatoire de l'inclusion bancaire

S3D-1173 Direction des Particuliers

31 rue Croix-des-Petits-Champs

75049 Paris Cedex 01

Courriel : 2503-OIB-UT@banque-france.fr

Impression

Banque de France – SG - DISG

Dépôt légal

Juin 2022

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>).



www.banque-france.fr

