

OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2022

« 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 2022

AVANT-PROPOS

DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

Dix ans après sa création par la loi de 2013, la mission de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) demeure simple et forte : s'assurer que dans notre pays, la finance est inclusive.

Dans une année 2022 marquée par la sortie de la crise sanitaire liée au Covid-19, la guerre russe en Ukraine, ainsi qu'une économie résiliente mais qui a vu hélas le retour de l'inflation, plusieurs éléments de satisfaction sont à relever :

- la poursuite de la baisse des dépôts de dossiers de surendettement (- 7 % par rapport à 2021, division par deux par rapport à 2015) et le niveau modéré des incidents de paiement constatés dans les fichiers tenus par la Banque de France ;
- la hausse continue du nombre d'offres spécifiques souscrites auprès des banques (+ 20 % par rapport à 2021 et + 136 % en cinq ans), pour les publics en situation de fragilité financière ;
- le renforcement du maillage du territoire avec notamment les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) présidés par la Banque de France et le déploiement de Points conseils budget supplémentaires ayant porté en début d'année leur nombre total à 500 ;
- le lancement réussi du 3414, numéro d'appel unique pour joindre la Banque de France, et l'augmentation de la visibilité de nos services publics d'inclusion financière auprès des particuliers, avec plus de 1,4 million de demandes traitées (+ 9 %) ;
- le développement des actions EDUCFI, avec 113 600 personnes sensibilisées, chiffre symboliquement supérieur – pour la première fois – au nombre de dossiers de surendettement déposés.

Ces satisfactions peuvent cependant sonner comme un paradoxe, alors que notre économie ralentit et que l'inflation demeure élevée. Les associations membres

de l'OIB témoignent de situations d'exclusion et de privation. Si celles-ci ne se traduisent pas par des difficultés bancaires significativement plus fortes, cela peut tenir à plusieurs raisons : meilleure efficacité de notre action collective de prévention, intervention en amont des budgets d'action sociale, arbitrages difficiles dans la consommation des ménages eux-mêmes. À l'évidence, notre analyse « de terrain » et notre mobilisation doivent rester fortes en 2023 :

- vigilance sur le surendettement qui a connu un léger regain en début d'année, ainsi que sur le nombre d'incidents de paiement déclarés ;
- suivi de l'expérimentation du dispositif Aide-Budget et soutien au microcrédit ;
- attention portée au droit au compte, en veillant collectivement à ce que les évolutions réglementaires intervenues en 2022 et le projet de dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les banques débouchent sur une mise en œuvre facilitée et plus rapide pour les demandeurs.

La consolidation des succès obtenus et les progrès à faire passent plus que jamais par un travail partenarial entre acteurs publics, structures associatives et banques. Je remercie à cet égard l'ensemble des membres de l'OIB ainsi que tous les membres des CDIF pour la qualité de leur engagement au service de l'inclusion financière, qui est un facteur essentiel de cohésion sociale et économique pour notre pays.

FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU

PRÉSIDENT DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE
GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

REPÈRES 2022

DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

L'ACCÈS AUX COMPTES ET SERVICES BANCAIRES



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



d'encours de microcrédits

Note : Indicateurs des collectivités d'outre-mer
présentés en chapitre *Complément thématique*.

LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES

4,1

**MILLIONS DE
CLIENTS FRAGILES**

au 31 décembre 2022, titulaires ou cotitulaires
de 4 163 693 comptes actifs à cette date



par rapport à 2021

stable

par rapport à 2017

+14%

828 926

bénéficiaires
de l'offre spécifique



+20%

+136%

220 €

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



-1%

-31%

119 €

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



stable

-21%

par rapport à 2019

SOMMAIRE

1	LE FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE ET SES RELAIS DE TERRAIN	9
1.1	Au niveau national, l'Observatoire de l'inclusion bancaire	9
1.2	Les travaux de son conseil scientifique	9
1.3	Le déploiement des conseils départementaux de l'inclusion financière : des relais de l'Observatoire sur le terrain	10
2	ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES	15
2.1	Le droit au compte	15
2.2	Le microcrédit : un outil d'inclusion financière pour accompagner des projets d'insertion sociale ou de création d'entreprise	19
3	PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE	27
3.1	Les grands fichiers d'incidents : des outils de prévention	27
3.2	La fragilité financière en 2022	28
3.3	Le traitement des situations de surendettement	33
4	INFORMER, ACCOMPAGNER : UNE DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE	39
4.1	Un accompagnement adapté aux publics fragiles	39
4.2	La Banque de France à votre service	42
5	COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE	49
5.1	Spécificité des collectivités d'outre-mer du Pacifique pour l'inclusion bancaire	50
5.2	L'engagement des établissements financiers installés localement	50

5.3	Le droit au compte	50
5.4	L'éducation financière contre l'exclusion bancaire	51

ANNEXES

A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	54
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	55
A3	Cadre juridique Principaux textes et articles de référence	56
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2022	58

ENCADRÉS

1	Entretien croisé des membres du conseil départemental de l'inclusion financière de la Sarthe	12
2	Contre l'exclusion bancaire en outre-mer, le microcrédit	23
3	Les lauréats nationaux du prix du microcrédit accompagné, édition 2023, par la Banque de France	24
4	Témoignages de deux porteurs de projets, bénéficiaires d'un microcrédit	25
5	Le traitement des situations de surendettement en outre-mer	36
6	L'expérimentation du dispositif Aide-Budget	46

1

LE FONCTIONNEMENT DE L'OBSERVATOIRE ET SES RELAIS DE TERRAIN

1.1 Au niveau national, l'Observatoire de l'inclusion bancaire

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), présidé par le gouverneur de la Banque de France, a été créé par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013. Il réunit 18 membres, issus de la sphère publique, du secteur bancaire et des intervenants sociaux. Il constitue un lieu de suivi de la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion bancaire et d'échange sur ces sujets.

Selon les textes, l'Observatoire est chargé de « collecter des informations sur l'accès aux services bancaires des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, sur l'usage que ces personnes font de ces services bancaires et sur les initiatives des établissements de crédit en la matière ». Il est également chargé d'élaborer et d'analyser des indicateurs liés à l'inclusion bancaire, afin d'évaluer l'évolution des pratiques des établissements de crédit dans ce domaine.

L'Observatoire publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions, qui comprend notamment une analyse des indicateurs d'inclusion bancaire et de leur évolution, une évaluation des pratiques des établissements de crédit et des préconisations afin d'améliorer l'inclusion bancaire.

Un conseil scientifique assiste l'Observatoire dans ses missions.

1.2 Les travaux de son conseil scientifique

Le conseil scientifique, présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France, comprend six membres désignés par le président de l'Observatoire. Il se réunit à l'invitation de son président ou du président de l'Observatoire. Il est consulté sur la nature des informations

collectées par l'Observatoire et sur la définition d'indicateurs de suivi relatifs à l'inclusion bancaire et aux pratiques des établissements de crédit en la matière.

Début 2021, le conseil scientifique s'est vu confier deux missions par l'Observatoire : l'une sur l'identification des pratiques des établissements de crédit en matière de détection précoce et prédictive de la fragilité financière ; l'autre sur la conception d'un « tableau de bord de l'inclusion » propre à favoriser la contextualisation et l'analyse de cohérence des indicateurs suivis par l'Observatoire.

Sur la première mission, à l'issue d'entretiens menés auprès de sept réseaux bancaires, le conseil scientifique a présenté ses premières observations, fin 2021, aux membres de l'Observatoire. Les travaux se poursuivent et un bilan complet sera prochainement livré à l'Observatoire.

Sur la seconde mission, les experts de l'Insee, de la direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees) et de la Banque de France ont mené un recensement. Ce travail a permis de présenter aux membres de l'Observatoire, fin 2022, une liste d'indicateurs issus des collectes trimestrielles de l'Observatoire¹, des suivis statistiques sur les incidents de paiement des particuliers ainsi que sur des variables relatives au niveau de vie, à la pauvreté, aux prestations de solidarité et aux minima sociaux.

Enfin, l'Observatoire a demandé au conseil scientifique de porter en 2023 et 2024, en collaboration avec les acteurs concernés, une analyse des profils des clients en situation de fragilité ainsi qu'une étude sur l'accès et sur l'impact du microcrédit.

1 Cf. annexe 3, *Cadre juridique – Principaux textes et articles de références.*

1.3 Le déploiement des conseils départementaux de l'inclusion financière : des relais de l'Observatoire sur le terrain

Les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) constituent un lieu de concertation départemental entre les acteurs locaux de l'inclusion financière.

Ces conseils, qui se réunissent généralement deux fois par an, sont présidés par le directeur départemental de la Banque de France, et recouvrent les trois univers présents à l'OIB : *social* (Points conseil budget [PCB], représentants locaux des associations et organismes sociaux présents à l'Observatoire, etc.), *bancaire* et *public* (direction départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des populations [DDETSPP], direction départementale des Finances publiques [DDFiP], conseil départemental, etc.). Le secrétariat de chaque conseil est assuré par le correspondant inclusion financière (Corif) de la Banque de France, dont le rôle est d'être l'interlocuteur de référence, tout au long de l'année, des membres du conseil et plus largement des intervenants sociaux pour toute question ou information à transmettre sur un sujet d'inclusion financière.

Expérimentés de manière probante dans 18 départements au cours du premier semestre 2021, ces conseils départementaux ont été généralisés à tous les départements métropolitains à la mi-octobre 2022. Les organisations conviées ont en effet toutes fait part de leur intérêt pour cette instance, y compris les banques, pour lesquelles l'invitation a dans un premier temps souvent été adressée aux seuls comités locaux, mais dont la représentation va désormais en s'élargissant à des représentants d'établissements. Au total, 168 réunions de CDIF se sont tenues en 2022.

Ces conseils sont un capteur des préoccupations et attentes locales en matière d'inclusion financière. Leur mise en place a été accueillie favorablement dans l'ensemble des territoires. Plusieurs CDIF ont pris l'initiative de cartographier les acteurs de l'inclusion financière dans leurs départements.

En 2022, les CDIF ont échangé sur des sujets tels que le droit au compte, le surendettement, la détection des clients fragiles, l'offre spécifique, les moyens de paiement et le microcrédit. Les membres ont été informés sur ces différents dispositifs, dont les contenus sont accessibles sur l'[espace Particuliers/Inclusion financière](#) du site Internet de la Banque de France.

La plupart des réunions des CDIF ont abordé le sujet de la conjoncture sociale. Les constats convergent globalement, en particulier sur la hausse des demandes d'aides alimentaires et sociales depuis l'été 2022, dans un contexte inflationniste. Dans quelques CDIF, des membres ont relevé un recours croissant à des microcrédits ou paiements fractionnés, et s'inquiètent de l'effet potentiel de ces offres en matière de précarité et de surendettement.

De nombreuses réunions des comités ont également inscrit l'illectronisme à l'ordre du jour. Ce phénomène, qui touche près de 17 % de la population française en 2019 selon l'Insee, désigne la difficulté, voire l'incapacité à se servir des outils et appareils numériques. Les intervenants sociaux observent ce phénomène au quotidien et ont souligné, en CDIF, l'importance du maintien du « papier » et de l'accompagnement humain. Ils ont ainsi salué la mise en place de mesures d'accompagnement pour lutter contre l'exclusion numérique, telles que les conseillers numériques, les écrivains publics, ou encore les ateliers numériques permettant de familiariser les personnes en difficulté avec les supports numériques. Les CDIF ont également cité le dispositif Aidants Connect comme permettant de lutter contre les effets de l'illectronisme. Ce dispositif permet d'accompagner d'un aidant professionnel toutes les personnes qui ne peuvent accomplir seules leurs démarches en ligne. Certains départements ont lancé des initiatives telles que des Points conseil budget itinérants et des camions mobiles qui parcourent les zones rurales et couvrent ainsi mieux le territoire dans l'assistance aux démarches administratives.

Au second semestre 2022, le microcrédit a été mis à l'ordre du jour des CDIF, permettant à ses membres d'échanger sur un dispositif dont la connaissance mérite encore d'être amplifiée sur le plan local. Ces réunions ont donné l'occasion d'identifier les acteurs du microcrédit, qui ont notamment présenté leurs offres et conditions d'accès. Ces échanges, particulièrement appréciés, ont également permis d'évoquer des dispositifs spécifiques tels que le microcrédit « véhicules propres » (cf. [partie 2.2 sur le microcrédit](#)).

Enfin, les membres des CDIF ont échangé sur le sujet de l'éducation financière, notamment des jeunes publics, dans un contexte marqué par la multiplication des arnaques en ligne, notamment sur les réseaux sociaux. La Banque de France est l'opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI) définie par le ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique. Les actions réalisées dans ce cadre avec ses partenaires au profit d'un large public contribuent, selon les CDIF, à renforcer les compétences

des citoyens dans la prise de décisions financières au quotidien (gérer un budget, connaître les outils bancaires et d'assurance, se prémunir contre les arnaques, etc.). Les actions visant à sensibiliser les jeunes populations à la gestion d'un budget ont également été soulignées. Les acteurs de l'inclusion financière estiment d'ailleurs nécessaire de faire davantage connaître sur le terrain les applications Pilote Budget et Pilote Dépenses (développées par des partenaires associatifs et bancaires², en lien avec la Banque de France) qui visent à apprendre à mieux gérer son budget et maîtriser ses dépenses.

² Projet amorcé par SOS Familles Emmaüs et l'association Cerise, piloté par l'Agence nouvelle des solidarités actives (Ansa) et soutenu par la Fondation Cetelem (sous l'égide de la Fondation de France), Finances & Pédagogie, la Banque de France, LogiRep, la Banque Postale, le Crédit Municipal de Paris et la Fédération bancaire française (Les clés de la banque).

1 Entretien croisé des membres du conseil départemental de l'inclusion financière de la Sarthe

Les membres du CDIF de la Sarthe (qui s'est réuni à trois reprises depuis fin 2021) échangent ici sur des sujets liés à l'inclusion financière, notamment sur les dispositifs gérés par la Banque de France (droit au compte, surendettement, fichiers d'incidents), le microcrédit, la détection des clients financièrement fragiles et l'offre spécifique, ou encore l'illectronisme.

- Mme Sylvie Boudaud, conseillère en économie sociale et familiale pour le département de la Sarthe, membre de la commission de surendettement des particuliers ;
- Olivier Compain, sous-préfet de l'arrondissement de Mamers, président délégué du préfet à la commission de surendettement ;
- Olivier Esclasse, directeur de l'Union départementale des affaires familiales (Udaf) de la Sarthe ;
- Fabienne Fusil-Hennequin, directrice départementale de la Banque de France dans la Sarthe ;
- Anne-Sophie Hébert, présidente de l'antenne du Secours Catholique dans la Sarthe ;
- Marie-Bernadette Lafite, représentante des associations de consommateurs à la commission de surendettement des particuliers de la Sarthe ;
- Jean-Éric Lecrenais, représentant de l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (Afecei) à la commission de surendettement des particuliers de la Sarthe ;
- Nicolas Wozniak, correspondant inclusion financière (Corif) de la Banque de France dans le département de la Sarthe.

Extraits de l'entretien

« Nicolas Wozniak, pourriez-vous décrire votre fonction de Corif, et en particulier votre rôle dans l'organisation du CDIF de la Sarthe ? »

N. W. : « Je suis le point d'entrée à la Banque de France, dans le département de la Sarthe, pour les intervenants sociaux et/ou les membres du CDIF sur les questions et problématiques liées à l'inclusion financière. Dans le cadre de cette fonction, j'assure également le secrétariat et l'animation des réunions du CDIF, sur la base d'un ordre du jour défini en lien avec la directrice départementale, qui préside ce comité. »

« En tant que membres invités par la Banque de France au CDIF de la Sarthe, pourquoi avoir accepté d'y siéger ? »

S. B. : « Je suis commissaire à la commission de surendettement de la Sarthe. Siéger au CDIF me permet d'échanger avec des personnes issues des associations caritatives ou des collectivités sur les difficultés rencontrées par les personnes financièrement fragiles, qu'elles soient surendettées ou non. »

M.-B. L. : « Le CDIF m'a également été présenté lors des commissions de surendettement de la Banque de France. J'ai répondu favorablement à la proposition d'y siéger afin d'enrichir mes connaissances. »

O. C. : « Invité au CDIF par la Banque de France, j'ai accepté d'y siéger, car il s'agit d'une instance complémentaire à la commission de surendettement, permettant d'échanger avec un nombre d'acteurs plus important, notamment sur les causes du surendettement. »

O. E. : « J'ai accepté l'invitation de la Banque de France à siéger au CDIF compte tenu de l'implication soutenue de notre association, l'Udaf de la Sarthe, dans l'éducation budgétaire et l'accompagnement des personnes les plus vulnérables. »

A.-S. H. : « De mon côté, j'ai accepté de siéger au CDIF pour partager des informations, notamment sur les difficultés rencontrées par notre association, le Secours catholique, dans l'accompagnement de personnes fragiles, y compris dans leurs demandes de microcrédits. Cela me permettait également d'élargir ma connaissance des acteurs et actions menées en matière d'inclusion financière. »

« Suite aux trois réunions du CDIF de la Sarthe, que vous ont apporté les différents échanges menés au sein de cette instance ? »

F. F.-H. et N. W. : « Pour la Banque de France, les échanges entre les membres du CDIF sont très riches, notamment sur la contribution des différents acteurs du département en matière d'inclusion financière. »

Le CDIF permet des échanges fructueux entre acteurs qui se connaissent, mais sans doute insuffisamment. Enfin, ces réunions nous permettent d'enrichir notre analyse et nos connaissances. »

J.-E. L. : « Le CDIF permet de mieux connaître les interlocuteurs qui interviennent dans le domaine de l'inclusion financière et d'échanger ensemble de manière régulière. »

O. C. : « En effet, le CDIF contribue à une meilleure connaissance des acteurs associatifs impliqués dans le département sur les questions d'inclusion financière. Il permet également d'accélérer les rencontres et les mises en relation entre les différents acteurs de l'inclusion financière. »

A.-S. H. : « En plus d'une meilleure connaissance des acteurs de l'inclusion financière dans le département, le CDIF m'a permis de recruter une nouvelle bénévole, rencontrée lors d'une réunion, pour notre équipe microcrédit. »

S. B. : « Au-delà des échanges croisés entre les acteurs de l'inclusion financière, le CDIF permet de découvrir

les actions concrètes menées, notamment par la Banque de France. En outre, dans mon quotidien, je travaille en lien avec des associations pour la mise en place d'aides techniques ou financières, mais je n'ai aucun échange avec les bénévoles. Le CDIF m'a permis de les rencontrer, afin de mieux appréhender les difficultés vécues à leur niveau. À terme, ces échanges pourraient permettre d'engager des actions conjointes, charge aux services et institutions de travailler ensemble. »

O. E. : « Ces échanges permettent aussi de compléter nos connaissances techniques et d'enrichir notre perception des phénomènes de surendettement, notamment à travers le partage du baromètre de l'inclusion financière, publié par la Banque de France. Les CDIF favorisent les échanges et les synergies de travail entre les différents acteurs locaux impliqués dans l'accompagnement des personnes vulnérables. »

M.-B. L. : « Cela est toujours très intéressant et enrichissant d'échanger avec les membres des CDIF, notamment sur les dispositifs existants s'agissant du surendettement, de la clientèle fragile, de l'offre spécifique ou encore du microcrédit. »

2

ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

2.1 Le droit au compte

Le droit à disposer d'un compte de dépôt et à des services bancaires de base existe en France depuis 1984. Ce droit favorise l'insertion de tous dans la vie économique et sociale, disposer d'un compte bancaire étant aujourd'hui indispensable pour pouvoir accéder à une activité professionnelle, percevoir des revenus et régler des dépenses courantes.

Le cadre réglementaire de la procédure de droit au compte

Les principes

L'article L. 312-1 du Code monétaire et financier ouvre la procédure de droit au compte à toute personne physique domiciliée en France ou qui réside légalement dans un autre État membre de l'Union européenne si elle n'agit pas pour des besoins professionnels. La procédure est également ouverte à toute personne physique de nationalité française résidant hors de France ainsi qu'à toute personne morale domiciliée en France.

À condition d'être dépourvues d'un compte de dépôt en France, ces personnes peuvent, suite à un refus d'ouverture de compte, solliciter la Banque de France qui désignera un établissement de crédit tenu de leur donner accès, à minima et gratuitement, à des services bancaires de base³.

Depuis la loi n° 2021-1774 du 23 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle, les textes précisent que le droit au compte est individuel. Aussi, la détention d'un compte collectif par plusieurs personnes physiques, tel qu'un compte joint, ne fait plus obstacle à l'exercice du droit au compte. Cette évolution réglementaire tend notamment à faciliter l'indépendance financière des victimes de violences conjugales.

En 2022, le cadre réglementaire du droit au compte a évolué pour une plus grande efficacité

L'année 2022 a été marquée par l'entrée en vigueur, le 13 juin, du décret n° 2022-347 visant à simplifier et accélérer la mise en œuvre de la procédure de droit au compte. Les membres des CDIF ont souligné les évolutions apportées par ce nouveau cadre réglementaire, qui a fait l'objet d'une concertation en amont entre la direction générale du Trésor, la Banque de France et la profession bancaire.

Alors que 30 % des demandeurs interrogés par la Banque de France en 2022⁴ déclarent avoir éprouvé des difficultés à obtenir la lettre de refus d'ouverture de compte par une banque, cette réforme prévoit que l'absence de réponse d'un établissement de crédit, dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de demande d'ouverture de compte (par lettre recommandée avec accusé de réception ou dépôt au guichet) est considérée comme un refus. Si cette mesure vient pallier les difficultés d'obtention de la lettre de refus, le principe demeure toutefois que l'établissement bancaire doit la délivrer sans délai.

Ce nouveau cadre réglementaire est venu préciser que les personnes dont l'unique compte de dépôt a été résilié, à l'initiative de leur banque, sont considérées comme dépourvues de compte dès la date de réception de la lettre de résiliation. Elles peuvent ainsi bénéficier de la procédure de droit au compte pendant la durée du préavis de clôture, ce qui permet de garantir la continuité bancaire et de prévenir les situations de rupture de droits.

³ Les services bancaires de base sont définis à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier.

physiques qui se sont présentées au guichet de la Banque de France pour un droit au compte.

⁴ Enquête menée du 13 avril au 20 mai 2022 auprès de 570 personnes

L'exercice du droit au compte

DÉPÔT D'UNE DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE

par lettre recommandée
avec accusé de réception,
ou remise en main propre contre
reçu daté et tamponné au guichet
d'un établissement bancaire


LETTRE DE REFUS OBLIGATOIRE
remise sans délai par la banque
(un défaut éventuel de réponse
sous 15 jours calendaires vaut refus)

EXERCICE DU DROIT AU COMPTE AUPRÈS DE LA BANQUE DE FRANCE

Transmission du formulaire
de demande de droit au compte,
avec les justificatifs,
à la Banque de France

DÉSIGNATION D'UN ÉTABLISSEMENT BANCAIRE

par la Banque de France,
celui-ci étant tenu d'ouvrir le compte
(si le dossier est complet)

1 jour ouvré  Examen du dossier
par la Banque de France

Délai d'acheminement
de la désignation

Réception de la désignation
par l'établissement bancaire

3 jours ouvrés 

Notification de l'établissement bancaire
au demandeur de la liste des pièces à fournir
pour ouvrir le compte

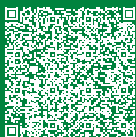
OUVERTURE DU COMPTE CONCERNÉ PAR LA PROCÉDURE DE DROIT AU COMPTE



Le compte doit être ouvert par la banque
dans les 3 jours ouvrés suivant la réception
d'un dossier complet



Lettre de désignation
de la Banque de France
devenant caduque au bout
de 6 mois sans action
du particulier



Enfin, le décret a renforcé les obligations des banques désignées par la Banque de France. D'une part, elles doivent notifier au demandeur, dans les trois jours ouvrés suivant la réception de la lettre de désignation, la liste des pièces nécessaires à l'ouverture du compte ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence concernée; d'autre part, elles doivent informer la Banque de France dans les meilleurs délais des motifs de refus d'ouverture de compte dans le cadre de cette procédure, ce qui permettra d'assurer un suivi plus fin de sa mise en œuvre.

Les différentes modalités de saisine de la Banque de France

Près de la moitié des demandeurs interrogés par la Banque de France en 2022 ont été informés, par une banque, de la procédure de droit au compte, que les courriers de refus d'ouverture de compte doivent mentionner, conformément aux textes réglementaires. Dans 23 % des cas, la connaissance de cette procédure est venue des différents canaux d'information de la Banque de France et en particulier de son site Internet (<https://www.banque-france.fr>; rubrique « Particuliers/Inclusion financière »).

Pour bénéficier de la procédure de droit au compte, le demandeur doit transmettre à la Banque de France une copie d'un document d'identité officiel en cours de validité, un justificatif de domicile ainsi qu'une attestation de refus d'ouverture de compte établie par un établissement de crédit ou, le cas échéant, l'accusé de réception de la lettre recommandée ou la preuve de dépôt en main propre de la demande d'ouverture de compte datant de plus de quinze jours⁵.

La saisine de la Banque de France peut être exercée selon les modalités suivantes :

- Par le demandeur lui-même, dans la grande majorité des cas;
- Par l'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte de dépôt et qui doit proposer au demandeur de saisir, pour son compte, la Banque de France, lorsque celui-ci est une personne physique. Cette procédure dite « simplifiée » est encore peu mise en œuvre : elle représente 1 485 demandes en 2022, soit 4,5 % des désignations;
- Par un tiers qui possède la qualité d'accompagnant (tel qu'un centre communal d'action sociale [CCAS], une association habilitée, ou encore un conseil départemental) pour le compte du demandeur qu'il assiste. Le décret n° 2022-347 a simplifié cette procédure en supprimant l'exigence d'un formulaire de déclaration d'intention, afin d'en favoriser le recours, encore faible.

Les documents peuvent être déposés en ligne dans un espace personnel ouvert sur le site Internet de la Banque de France, adressés par courrier, ou remis aux guichets de la Banque de France (présente dans chaque département). À réception d'une demande complète, la Banque de France procède, dans le délai d'un jour ouvré, 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 souhait) et en tenant compte des parts de marché des différents établissements, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier.

Les principaux constats de la Banque de France en 2022

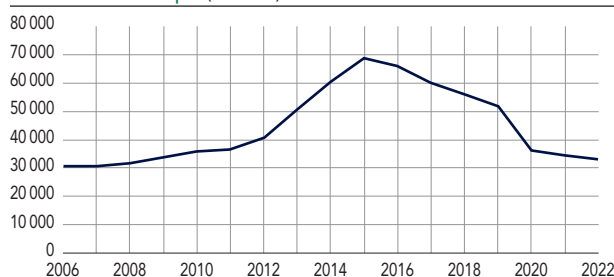
La baisse du nombre de demandes de droit au compte s'est poursuivie mais tend à ralentir

En 2022, La Banque de France a procédé à 33 226 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure du droit au compte, dont 27 564 pour des personnes physiques n'agissant pas dans le cadre de besoins professionnels.

Pour la septième année consécutive, le nombre de demandes reçues par la Banque de France poursuit sa baisse et est inférieur de 52 % au total de 2015. La baisse enregistrée en 2022 est toutefois limitée.

Le recul du nombre de désignations depuis 2015 coïncide notamment avec le développement des offres alternatives à des comptes de dépôt, telles que les comptes de paiement. Au niveau local, des membres des CDIF confirment cette tendance en observant un recours croissant aux comptes de paiement, pour partie « par défaut » compte tenu de la rapidité d'ouverture de ces comptes par contraste avec

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



Source : Banque de France.

5 Cf. arrêté du 31 juillet 2015 fixant la liste des pièces justificatives pour

l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France.

les délais nécessaires auprès des banques. Les évolutions réglementaires décrites ci-dessus ainsi que le projet de dématérialisation de la procédure de désignation, en cours entre la Banque de France et la place bancaire, devraient solutionner en partie cette problématique.

Il convient de noter que les comptes ouverts auprès des établissements de paiement n'offrent pas les mêmes services qu'un compte de dépôt ouvert dans le cadre de la procédure de droit au compte. Par ailleurs, détenir un compte ouvert auprès d'un établissement de paiement ne fait pas obstacle à la mise en œuvre du droit au compte.

Enfin, une dizaine de CDIF ont constaté que le dispositif de droit au compte reste parfois méconnu sur le terrain.

Des demandeurs souvent seuls, sans emploi, hébergés, dont le compte a été majoritairement clôturé à l'initiative de leur banque

Du 13 avril au 20 mai 2022, la Banque de France a réalisé une enquête sur la procédure de droit au compte auprès des personnes physiques qui se sont présentées à ses guichets. 570 personnes ont ainsi été interrogées et 154 d'entre elles ont accepté d'être rappelées pour répondre à un second questionnaire sur le suivi de la procédure.

Comme pour les précédentes enquêtes, la grande majorité des répondants (83 %) sont des primodemandeurs. Ce chiffre est stable depuis 2019 et confirme que la mise en œuvre de la procédure ouvre un accès pérenne aux services bancaires. En outre, 22 % d'entre eux n'avaient jamais détenu de compte bancaire avant de solliciter la Banque de France.

L'analyse de la typologie des demandeurs met en évidence des signaux de fragilité financière. En effet, 25 % des personnes interrogées sont demandeurs d'emploi, 32 % sont hébergées à titre gratuit et 62 % déclarent être isolées (célibataires, veufs, séparés ou divorcés). Par ailleurs, plus d'un quart des personnes interrogées indiquent que le refus d'ouverture d'un compte par un établissement de crédit tient à une situation de surendettement ou de fichage. Quant aux demandeurs qui détenaient un compte avant de recourir à la procédure de droit au compte, 62 % d'entre eux déclarent qu'il a été clôturé à l'initiative de leur banque, en raison d'incidents de fonctionnement de compte.

La lettre de refus d'ouverture de compte : une difficulté d'obtention récurrente

Dans le cadre de l'enquête, près de 30 % des personnes interrogées ont indiqué avoir rencontré des difficultés pour obtenir une lettre de refus d'ouverture de compte,

document important pour la mise en œuvre du droit au compte. La remise de ce document est une obligation réglementaire pour tout établissement bancaire qui refuse la demande d'ouverture d'un compte de dépôt à un prospect.

Des difficultés post-désignation qui demeurent importantes en 2022

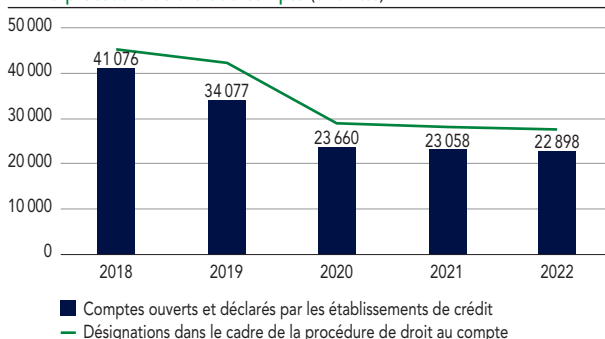
En 2022, le nombre de désignations effectuées par la Banque de France pour des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels reste supérieur au nombre de comptes effectivement ouverts par les établissements désignés.

Cet indicateur confirme la hausse tendancielle des situations plus complexes : en 2022, la Banque de France a traité plus de 11 000 difficultés post-désignation. Ces difficultés sont le plus souvent liées aux documents complémentaires demandés par les établissements désignés, nécessaires à la mise en œuvre de leurs obligations en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT).

Le traitement de ces difficultés par la Banque de France amène à des échanges avec les établissements désignés qui, depuis l'entrée en vigueur du décret n° 2022-347, doivent l'informer des motifs de refus d'ouverture de compte. Dans certains cas, qui restent minoritaires, la Banque de France peut procéder à deux désignations, voire davantage, pour un même demandeur, notamment en raison de difficultés à produire des pièces justificatives demandées par la banque désignée.

Enfin, chaque année, une faible part de demandeurs ne donne pas suite à la désignation émise à leur profit. Depuis le décret n° 2022-347, si le demandeur ne se manifeste pas, la lettre de désignation devient caduque dans un délai de six mois.

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.

Une stabilité du nombre de comptes actifs ouverts dans le cadre de la procédure

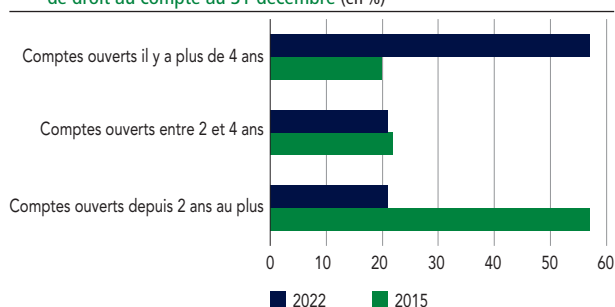
Au 31 décembre 2022, les établissements de crédit ont déclaré 189 192 comptes actifs ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce niveau est stable et équivalent à celui des trois dernières années.

L'ancienneté moyenne de ces comptes continue de s'accroître. La proportion de comptes ouverts depuis plus de quatre ans est en effet passée de 20 à 57 % entre 2015 et 2022.

À cet égard, les banques doivent proposer chaque année un entretien aux bénéficiaires de services bancaires de base afin d'évaluer si d'autres offres de produits et services bancaires seraient plus adaptées à leurs besoins personnels, conformément à la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*.

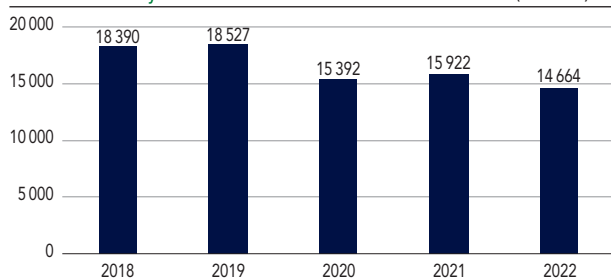
Un bénéficiaire qui souhaite disposer d'autres services que ceux inclus dans les services bancaires de base, tels qu'un compte classique ou l'offre spécifique, doit renoncer expressément à ces services auprès de la banque, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur. En 2022, moins de 10 % des personnes concernées ont effectué la démarche.

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.

En revanche, l'établissement de crédit ne peut résilier un compte ouvert dans le cadre de la procédure de droit au compte que dans les situations limitées prévues dans les textes, à l'alinéa IV de l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier⁶. En outre, un établissement de crédit doit notifier à la Banque de France sa décision de résiliation de compte.

2.2 Le microcrédit : un outil d'inclusion financière pour accompagner des projets d'insertion sociale ou de création d'entreprise

Le microcrédit accompagné « personnel » ou « professionnel » est une solution de financement qui s'adresse aux personnes exclues du système bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus et/ou d'une situation de précarité sociale. Il est destiné à faciliter le retour vers l'emploi et à encourager la création ou la reprise d'entreprise par des personnes disposant d'une capacité de remboursement et ayant besoin d'être accompagnées.

Les caractéristiques du microcrédit

Les textes réglementaires français distinguent et encadrent des « prêts à des fins sociales », des « prêts destinés à participer au financement de projets d'insertion » et des « prêts pour la création, le développement et la reprise d'entreprise ».

Le microcrédit en France se répartit entre microcrédit personnel et microcrédit professionnel. Le microcrédit personnel finance la réalisation d'un projet personnel, comme l'acquisition d'un véhicule ou le règlement d'une formation. Ce microcrédit peut être accordé à concurrence de 8 000 euros et sur une durée maximale de remboursement de 7 ans. Ces conditions ont évolué en février 2022, avec la publication du décret n° 2022-124 portant le plafond et la durée de remboursement de 5 000 à 8 000 euros et de 5 à 7 ans respectivement. Des financements par location avec option d'achat peuvent aussi être mis en place et se développent par ailleurs, notamment pour répondre à des besoins de mobilité. Le microcrédit professionnel permet la création ou la reprise d'entreprise. Son montant peut atteindre 12 000 euros, avec une durée maximale de remboursement de 5 ans.

Les microcrédits sont accordés sous réserve d'une capacité de remboursement suffisante de l'emprunteur. Le cas

⁶ Par exemple, si 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, ou encore s'il ne répond plus aux conditions de domicile ou de résidence définies par la réglementation.

échéant, l'analyse du dossier par l'établissement prêteur peut prendre en compte l'ouverture de droits sociaux ou les compléments de ressources liés au retour à l'emploi. Les prêteurs accordent généralement les microcrédits à titre onéreux et fixent librement les taux d'intérêt, dans le respect de la réglementation sur l'usure pour les microcrédits personnels. Les microcrédits ne doivent pas être confondus avec les minicrédits, qui répondent à une logique commerciale et sont des offres de crédit de faible montant, remboursable à très court terme.

L'accompagnement du demandeur

Le modèle français du microcrédit se caractérise par un accompagnement du demandeur, qui peut prendre plusieurs formes : socioprofessionnel, budgétaire et bancaire. Cet accompagnement est primordial et constitue un facteur clé de réussite de ce dispositif. Une association ou un réseau local d'accompagnement au microcrédit prend en charge le bénéficiaire et le suit tout au long de son parcours.

À ce titre, des plateformes de microcrédit personnel, généralement départementales, sont présentes depuis plusieurs années sur le territoire (cf. infra).

Les acteurs d'un dossier de microcrédit

Le circuit de distribution du microcrédit en France repose sur une action coordonnée de plusieurs types d'acteurs. Le demandeur d'un microcrédit ou le prescripteur transmet la demande de financement à une association ou à une structure locale d'accompagnement en charge d'évaluer le projet, d'établir si le microcrédit constitue une solution adaptée ou d'en rechercher d'autres. Dans le cadre d'un microcrédit personnel, un diagnostic budgétaire est établi et d'éventuelles demandes d'ouverture de droits sociaux sont initiées. Dans le cadre d'un microcrédit professionnel, un accompagnement du chef d'entreprise est mis en place pour l'aider notamment à construire et à présenter son projet à des partenaires bancaires. À cette fin, l'association ou la structure locale d'accompagnement évalue la capacité de remboursement du demandeur et, le cas échéant, transmet le dossier à un établissement de crédit partenaire, à une association sans but lucratif ou à une fondation reconnue d'utilité publique habilitée par le Code monétaire et financier à distribuer du microcrédit. Ces financeurs mènent, de leur côté, une expertise bancaire du dossier et décident de l'octroi ou non d'un microcrédit. Certains acteurs réalisent à la fois l'accompagnement et le financement. En cas d'accord, le demandeur signe une offre de prêt directement auprès du financeur. Le microcrédit accordé

peut alors bénéficier d'un mécanisme de garantie publique, le fonds de cohésion sociale (FCS), géré par la banque publique d'investissement Bpifrance.

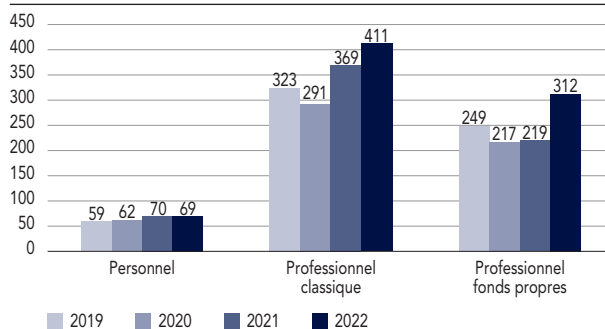
Une production beaucoup plus dynamique sur le volet professionnel que sur le volet personnel

La Banque de France organise une collecte de données sur le microcrédit, pour le compte de l'Observatoire. C'est une collecte de gré à gré, réalisée auprès de dix déclarants⁷ de profils divers. Des études sont en cours pour en examiner et en optimiser tous les aspects.

Pour le microcrédit professionnel, les derniers chiffres collectés attestent du dynamisme de la demande et de la production de ce crédit, qui permet de créer ou reprendre une petite entreprise. Les flux de microcrédits professionnels sont en effet passés de 588 millions d'euros en 2021 à 723 en 2022, soit une hausse de 23 % ; 74 988 microcrédits ont été accordés en 2022, en progression de près de 43 %. En particulier, la forte augmentation des ouvertures de microcrédits professionnels « fonds propres » en 2022 s'explique principalement par l'intégration, dans cette catégorie, de nouveaux financements attendants à différents dispositifs de relance et qualifiables de microcrédits, comme par exemple le Prêt d'honneur Solidaire distribué par Bpifrance. Les encours de microcrédits professionnels poursuivent leur progression et atteignent 1,8 milliard d'euros fin 2022, en hausse de plus de 13 % par rapport à 2021.

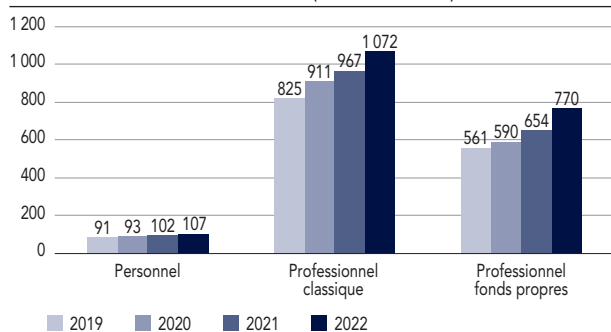
S'agissant du microcrédit personnel, les flux sont relativement stables, avec 69 millions d'euros décaissés en 2022, contre 70 millions en 2021. En nombre, les nouveaux microcrédits personnels accordés reculent de 8 %, avec 19 572 nouveaux projets financés, contre 21 357 en 2021. Le microcrédit personnel finance majoritairement des projets de mobilité, parmi lesquels surtout l'acquisition de véhicules d'occasion. Les tensions sur l'offre de ces véhicules et les difficultés à en

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.

trouver à prix « abordable » peuvent expliquer la diminution du nombre de microcrédits personnels octroyés, comme l'indiquent les établissements distribuant ces prêts. Les encours de microcrédit personnel s'établissent à 107 millions d'euros fin 2022, en augmentation de 4,9 % par rapport à 2021.

Dans les années à venir, un des enjeux du microcrédit personnel semble être son utilisation comme outil facilitateur d'achat de véhicules « propres » par des ménages à faibles revenus, notamment avec la mise en place des zones à faibles émissions mobilité (ZFE-m).

Les actions coordonnées dans les territoires favorisent le microcrédit

Les acteurs du microcrédit sur le territoire national

Le microcrédit, ce sont d'abord des acteurs qui orientent vers cette solution de potentiels bénéficiaires. Parmi ces acteurs figurent principalement des intervenants sociaux, mais aussi parfois des employés de banque ou des agents de la Banque de France. D'autres acteurs vont ensuite préinstruire ou instruire chaque demande, avant de la transmettre à un financeur. Les organismes prêteurs quant à eux finalisent l'étude du dossier, prennent la décision d'octroi de crédit, prêtent les fonds et portent le risque, en partie garanti par le fonds de cohésion sociale (FCS). Enfin, le bénéficiaire du microcrédit est accompagné par un intervenant social.

Ces différentes étapes – prescription, préinstruction, instruction, décision et prêt, accompagnement – peuvent être conduites par autant d'acteurs, sachant toutefois qu'un même acteur peut prendre en compte jusqu'à la totalité de ces actions.

Dans le nombre important des organismes qui interviennent en faveur du microcrédit, peuvent être cités :

- Les centres communaux d'action sociale (CCAS), les associations familiales (unions départementales des associations

familiales [Udaf], Familles Rurales, etc.) et des associations d'aide aux personnes en difficulté (Secours Catholique, Emmaüs, chambres régionales de surendettement social [Crésus], association Consommation, logement et cadre de vie [CLCV], etc.), qui interviennent dans l'orientation des demandeurs, la préinstruction, voire l'instruction des dossiers, puis l'accompagnement. Certaines associations interviennent parfois également dans l'octroi de microcrédits sur fonds propres ;

- Des organismes de microcrédit agréés : l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) et Créa-Sol ;
- Des banques engagées dans le microcrédit : les Caisses d'Épargne, le Crédit Agricole, BNP Paribas, La Banque Postale, le Crédit Mutuel ainsi que le Crédit Municipal, avec pour certains des structures d'accompagnement dédiées aux clients en difficulté (cf. partie 4.1 sur cet accompagnement).

Les plateformes départementales de microcrédit personnel

En matière de microcrédit personnel, il convient également de souligner le rôle des plateformes départementales, qui consiste à :

- Instruire ou centraliser les demandes de microcrédits émanant de prescripteurs, assurer la relation avec les établissements de crédit et suivre les emprunteurs. La prescription peut consister en une orientation simple ou ciblée (le prescripteur réalise un prédiagnostic) ;
- Coordonner les partenaires locaux (banques, prescripteurs) et développer le dispositif localement (recherche de partenaires, communication, outils, formations, journées d'échanges, etc.).

Gérées par différents organismes (Udaf, Familles Rurales, Crésus, BGE [réseau Boutiques de Gestion], Fondation agir contre l'exclusion [Face], Crédit Municipal, etc.), ces plateformes sont présentes dans une cinquantaine de départements. La Caisse des dépôts et consignations a indiqué récemment mettre fin, de façon progressive et jusqu'en 2025, au financement de ces plateformes.

La Banque de France soutient le microcrédit

La Banque de France contribue à la promotion du microcrédit dans les territoires. Son action s'est amplifiée en 2022 et se poursuivra.

7 Fonds de cohésion sociale (FCS), France Active Garantie (Fag), France Active Financement (Fafi), Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), Créa-Sol, Caisse sociale de

développement local (CSDL) de Bordeaux, Initiative France, Réseau Entreprendre, Secours Catholique, Fédération française des associations Crésus.

Des conseils départementaux de l'inclusion financière dédiés au microcrédit

En fin d'année 2022, le microcrédit a été inscrit à l'ordre du jour des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), lieu d'échange départemental sur les questions d'inclusion financière. Ces échanges, particulièrement appréciés par les membres, ont permis d'établir que la connaissance et la promotion du microcrédit méritent d'être amplifiées au niveau local.

Dans certains départements, les membres ont évoqué les dispositifs spécifiques, tels que le dispositif de microcrédit personnel « véhicules propres ».

Ces CDIF ont aussi donné l'occasion d'annoncer aux différents acteurs de l'inclusion financière la prochaine reprise, par la Banque de France, du site Internet *france-microcredit.org*, en concertation avec la Caisse des dépôts (*cf. infra*).

Les Rencontres régionales du microcrédit et le prix du microcrédit accompagné

La Banque de France, en liaison avec Bpifrance, a renouvelé entre mars et avril 2023 un cycle de Rencontres régionales du microcrédit. Ces rencontres ont contribué à mieux faire connaître le microcrédit auprès du public et de potentiels prescripteurs. Elles ont aussi permis aux différents acteurs régionaux du microcrédit d'échanger, entre tables rondes et témoignages notamment. À l'issue de ces rencontres, des prix régionaux ont été décernés par catégories « microcrédit personnel » et « microcrédit professionnel », et ont distingué des initiatives et des parcours exemplaires, novateurs sur les plans économique, technologique, social, environnemental ou culturel, et mis en œuvre grâce à un microcrédit.

Les dossiers des lauréats régionaux ont été automatiquement sélectionnés pour le prix national du microcrédit accompagné, qui sera remis en juin 2023.

La reprise du site Internet *france-microcredit.org* par la Banque de France

En concertation avec la Caisse des dépôts qui administrait ce site, la Banque de France va en reprendre le contenu et le promouvoir. Ce site a pour vocation de favoriser la communication grand public sur le microcrédit personnel et de constituer un annuaire de l'ensemble des acteurs du microcrédit, département par département. Les acteurs locaux du microcrédit ont été sollicités pour transmettre à la Banque de France les données nécessaires à l'actualisation de cet annuaire.

2

Contre l'exclusion bancaire en outre-mer, le microcrédit

Les acteurs du microcrédit en outre-mer¹ s'appuient sur un réseau qui a une parfaite connaissance des spécificités du tissu économique local et une forte proximité géographique avec les porteurs de projets ultramarins. L'accès au microcrédit est impulsé par les institutions de microfinance (Association pour le droit à l'initiative économique [Adie], Créa-Sol) soutenues par les représentants des pouvoirs publics (préfets, collectivités territoriales), les établissements financiers détenus par l'État, dont certains possèdent des représentations en outre-mer (la Caisse des dépôts et consignations [CDC], Bpifrance, l'Agence française de développement [AFD]), les banques commerciales, l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) et l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM). S'ajoute le concours très actif d'associations d'utilité publique très impliquées localement : France Active, les membres locaux du réseau Initiative France², BGE (réseau Boutiques de Gestion, aussi implanté dans les régions des océans Indien et Atlantique), l'Institut calédonien de participation (Icap), etc. Leurs actions sont concomitantes, coordonnées et prennent des formes très variées selon les territoires : démarchage des porteurs de projet dans des zones géographiques excentrées, octroi de crédit et de garantie, action d'éducation financière, entre autres.

Si le cadre réglementaire du microcrédit est identique entre l'Hexagone et l'outre-mer, le recours à ce type de financement est plus important en outre-mer. À titre d'exemple, l'Adie y octroie un tiers de ses microcrédits. L'attractivité du microcrédit peut essentiellement s'expliquer par des éléments de contexte économique propres à l'outre-mer. En effet, la proportion de ménages à faibles revenus et en situation de précarité sociale est plus forte dans la population ultramarine, pour laquelle l'accès à l'emploi et au système bancaire est difficile. Les taux de pauvreté (allant de 30 % en Martinique à 77 % à Mayotte) et de chômage (de 13 % à 18 % selon les territoires) sont plus élevés que dans l'Hexagone (taux respectifs de 15 % et 7 %) ³.

En outre-mer, le recours à l'activité informelle pour complément de revenus est également plus important. Toutefois, le crédit bancaire classique ne couvre pas les besoins de financement pour s'en extraire, en raison de montants trop faibles et de l'absence de garantie.

Ces besoins sont en revanche servis par le microcrédit, ce qui a pour conséquence non seulement de produire un effet de levier pour développer son propre emploi, mais aussi de favoriser l'inclusion économique ; le microcrédit est ainsi moteur de création d'entreprise, d'où une proportion plus élevée de TPE en outre-mer.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} septembre 2020 ⁴, une expérimentation est menée dans les territoires ultramarins, pour une durée de quatre ans, et prévoit le relèvement de 12 000 à 15 000 euros du plafond de microcrédit professionnel pour les porteurs de projets.

Le risque crédit sur le microcrédit reste globalement maîtrisé en outre-mer, avec des niveaux de taux d'impayés comparables à ceux de l'Hexagone, avec même 4 % en 2021 pour les territoires de l'océan Indien, contre 6 % dans l'Hexagone, pour la même catégorie de porteurs de projets.

Le microcrédit en outre-mer est donc un véritable outil d'inclusion financière et sociale, qui permet de lutter contre la pauvreté et de créer des emplois dans l'ensemble des territoires.

1 Les territoires de la France d'outre-mer se répartissent sur trois zones géographiques : l'océan Atlantique, avec la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon ; l'océan Indien, avec La Réunion et Mayotte ; l'océan Pacifique, avec la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et Wallis-et-Futuna.

2 Le réseau Initiative France est implanté dans tout l'outre-mer, sauf à Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Wallis-et-Futuna.

3 Insee (2020), « Une pauvreté marquée dans les DOM, notamment en Guyane et à Mayotte », *Insee Première*, n° 1804, juillet ; Insee (2023), « Taux de chômage localisés au 4^e trimestre 2022. Comparaisons régionales et départementales », mars.

4 Décret n° 2020-924 du 29 juillet 2020 autorisant à titre expérimental un relèvement du plafond des microcrédits professionnels dans les collectivités régies par les articles 73 et 74 de la Constitution et en Nouvelle-Calédonie.

3

Les lauréats nationaux du prix du microcrédit accompagné, édition 2023, par la Banque de France

Entre mars et avril 2023, la Banque de France a organisé une nouvelle édition des Rencontres régionales du microcrédit, dans chacune des 13 régions métropolitaines.

Elle a décerné des prix régionaux du microcrédit accompagné dans les catégories « microcrédit personnel » et « microcrédit professionnel », afin de distinguer et valoriser des projets et des parcours exemplaires. Au total, 245 dossiers ont préalablement été recueillis sur l'ensemble du territoire auprès des associations impliquées dans l'accompagnement des porteurs de projet. 25 dossiers ainsi primés au niveau régional ont ensuite concouru au prix national.

À l'issue des délibérations du jury, le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, a remis le prix du microcrédit accompagné aux lauréats, le 26 juin 2023.

Dans la catégorie « microcrédit personnel », c'est **Jocelyne Beck**, accompagnée par le Point Passerelle de Tarbes, qui a été primée. Elle avait obtenu auprès du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne un

microcrédit de 2 300 euros pour financer l'acquisition d'un véhicule nécessaire à l'obtention d'un emploi dans une association médico-éducative contribuant à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes. Aujourd'hui, Jocelyne Beck travaille toujours au service des autres, plus particulièrement auprès de personnes atteintes de handicap.

Dans la catégorie « microcrédit professionnel », c'est **Morgane Noury**, dirigeante de l'EURL **Les Compagnons du compost**, implantée dans l'Aisne, qui a remporté le prix. Elle a été accompagnée par l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) et a bénéficié d'un microcrédit de 4 750 euros qui lui a permis de financer un véhicule nécessaire au lancement, en 2021, de son activité de conseil en réduction du gaspillage alimentaire et en compost. À travers cette activité innovante, qui s'inscrit dans un objectif de développement durable, Morgane Noury conseille et accompagne les restaurateurs et les collectivités dotées d'un service de restauration dans la réduction de leurs déchets alimentaires et le compostage des biodéchets. Elle a créé deux emplois.



4

Témoignages de deux porteurs de projets, bénéficiaires d'un microcrédit

Merilin Simonian, juriste
Région Auvergne-Rhône-Alpes



Merilin Simonian, lauréate en 2023 du prix régional du microcrédit en Auvergne Rhône-Alpes, dans la catégorie « microcrédit personnel », souligne que le microcrédit « permet de changer des vies ». Réfugiée politique, auparavant juriste dans un cabinet d'avocats en Russie, son parcours est exemplaire depuis son arrivée en France en 2009. Elle s'est rapidement impliquée dans des activités associatives pour aider les autres, ce qui lui a aussi permis d'apprendre très rapidement la langue française. Elle a également souhaité travailler au plus tôt, dès que cela s'est avéré possible, mettant entre parenthèses son expérience professionnelle passée. Elle a notamment travaillé dans une usine, puis comme intervenante sociale dans une association. En 2016, accompagnée par le centre communal d'action sociale (CCAS) de Saint-Étienne, elle a bénéficié d'un premier microcrédit pour financer l'acquisition d'une voiture. En parallèle de son activité professionnelle, Merilin Simonian, mère de deux enfants, a décidé de reprendre ses études, primordiales pour elle. Elle a ainsi validé un diplôme universitaire en droit international, puis un master 1 en droit des affaires, obtenu avec mention. En 2020, elle a de nouveau sollicité le CCAS de Saint-Étienne afin d'obtenir un deuxième microcrédit pour financer ses frais d'inscription en master 2. Parcours Confiance lui a accordé un montant de 1 700 euros, ce qui lui a permis de finir ses études et d'obtenir son diplôme, également avec mention. Merilin Simonian exerce aujourd'hui comme juriste en CDI auprès de l'association Entraide Pierre Valdo qui accompagne des réfugiés, notamment russes et ukrainiens. Elle met directement à leur profit les connaissances académiques qu'elle a pu acquérir lors de son master ainsi que sa maîtrise des langues slaves. Aujourd'hui naturalisée française, elle est récemment devenue propriétaire de son appartement. Naturellement fière du chemin parcouru, elle est en particulier reconnaissante envers Madame Favetto du CCAS, qui l'a accompagnée au long de son projet. Elle est aussi heureuse de pouvoir aujourd'hui aider des personnes en difficulté à leur arrivée en France, car elle « connaît leurs douleurs et ce qu'elles ont traversé ».

Charly Colosse, entrepreneur en entretien d'espaces verts Martinique



Après plusieurs années dans différentes entreprises martiniquaises en qualité de chauffeur de taxi, opérateur technicien de maintenance, Charly Colosse, salarié investi (délégué du personnel pendant plusieurs années), décide de se lancer dans l'aventure entrepreneuriale qui semble mieux lui convenir. Il cherche sa voie et exerce des activités variées. Le coup de cœur se manifeste pour le domaine de l'aménagement de jardins paysagés, pour lequel, alors même qu'il travaille pour des amis, il perçoit à la fois un débouché dans le secteur de l'élagage et les limites du travail informel. Il décide donc de suivre une formation d'élagueur auprès du centre de formation professionnelle et de promotion agricole (CFPPA) du Carbet, en Martinique – où il deviendra à son tour, quelques années plus tard, enseignant – et de monter sa société. Il traverse alors des étapes difficiles, avec de multiples obstacles : ouverture de compte, formalités administratives compliquées et refus de financement pour acquérir son premier matériel. L'adversité n'entame pas le dynamisme de Charly Colosse, et au détour d'une émission radio évoquant l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), il prend contact avec un conseiller. Il pourra alors bénéficier d'un premier microcrédit pour acquérir un véhicule et le matériel nécessaire à son exploitation, mais « trouver un garant n'a pas été si simple » nous confie-t-il. Sans jamais renoncer, il entreprend des formations complémentaires, comme le certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (Caces), les habilitations eau, électricité et photovoltaïque pour permettre d'entreprendre des chantiers plus spécifiques. Aujourd'hui, Charly Colosse a obtenu des marchés avec la collectivité territoriale de la Martinique, la commune de Morne-Rouge ou l'Agence française de développement (AFD), et recourt lui-même à la sous-traitance lorsque nécessaire. Il a créé sa première société à 35 ans et nourrit de multiples projets pour se diversifier, certains étant plutôt visionnaires pour la Martinique, notamment dans le secteur des énergies renouvelables ou du traitement des déchets.

3

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

3.1 Les grands fichiers d'incidents : des outils de prévention

Le nombre de nouvelles inscriptions tend à se stabiliser

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 Internet⁸ – 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.

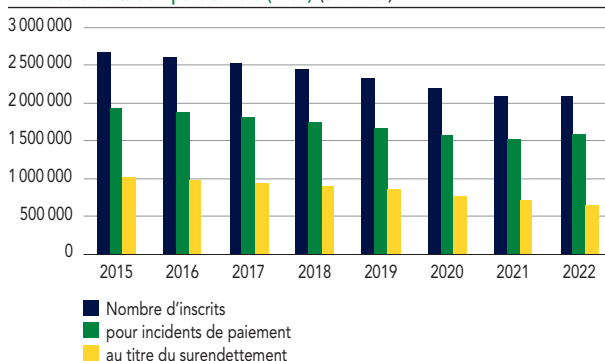
Depuis le 1^{er} novembre 2020, date d'entrée en vigueur du décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020, les particuliers dont la demande de traitement de leur situation de surendettement a été jugée recevable, doivent être considérés comme fragiles par leur établissement teneur de compte tout au long de la 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.

Au 31 décembre 2022, le nombre de personnes inscrites au FICP s'établissait à 2 093 365, dont 1 582 922 au titre d'un incident de paiement (+ 3,9 % par rapport au 31 décembre 2021) et 653 715 au titre du surendettement

> 653 715 personnes

inscrites au FICP au 31 décembre 2022 au titre du surendettement

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



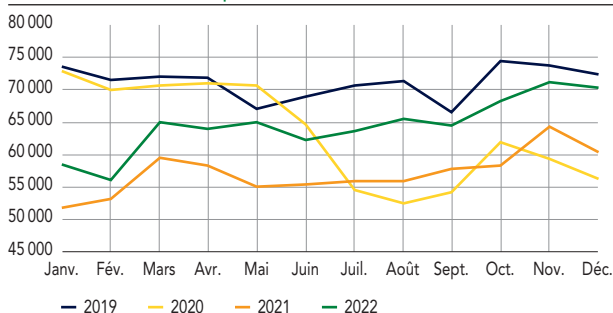
Source : Banque de France.

(– 9,5 % sur un an), une partie des personnes inscrites pouvant relever des deux catégories. Le nombre total de personnes inscrites a diminué de près de 21,8 % entre fin 2015 et fin 2022 et est resté relativement stable (– 0,3 %) entre fin 2021 et fin 2022.

Les flux d'inscriptions sur l'année 2022 dépassent nettement ceux constatés sur l'année 2021, et se rapprochent en fin d'année de ceux relevés sur la même période de 2019. Pour l'année 2022 complète, les inscriptions augmentent ainsi d'environ 13 % par rapport à 2021, mais restent inférieures de 10 % par rapport au total de 2019.

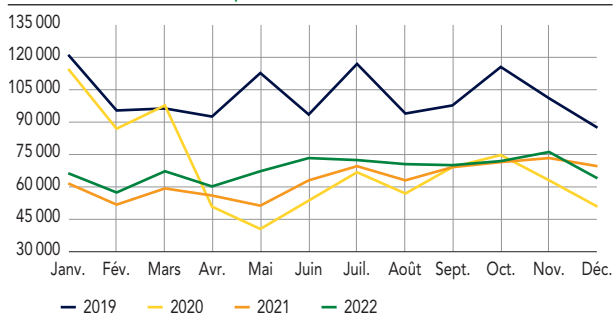
⁸ <https://particuliers.banque-france.fr/etudes-statistiques/le-barometre-de-linclusion-financiere>

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



Source : Banque de France.

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

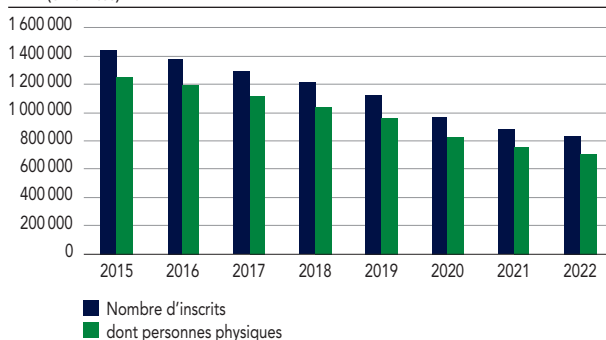


Source : Banque de France.

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 sur 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 d'un retrait (par l'établissement émetteur) 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 2022, le nombre de personnes inscrites au FCC, sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établissait à 832 368 (dont 712 881 personnes physiques). Ce nombre a diminué de 42 % entre fin 2015 et fin 2022. Après un recul de 8 % en 2021, il baisse de 6 % en 2022.

Les flux mensuels d'inscriptions au FCC enregistrés sur l'année 2022 suivent une tendance à la hausse par rapport à 2021 (+ 7,7 %), mais restent en recul de 1 % comparativement à 2020 et de 33 % par rapport à 2019.

Ces mouvements de baisse s'inscrivent dans un contexte de diminution globale de l'utilisation du chèque en France.

3.2 La fragilité financière en 2022

La détection des situations de fragilité financière par les banques

Des critères de détection plus préventifs et mieux partagés

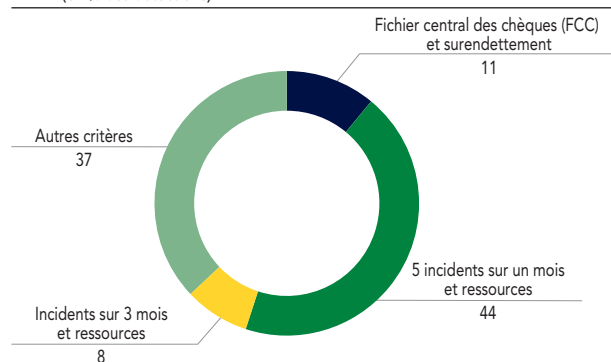
La détection des situations de fragilité financière par les établissements de crédit constitue l'étape préalable à la proposition de mesures de protection adaptées et fait l'objet d'une attention forte du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique qui a précisé la réglementation en la matière. La loi n° 2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires a introduit dans les textes en 2013 l'obligation de détecter les clients financièrement fragiles. Cette obligation a été renforcée régulièrement depuis et encore récemment (cf. infra). Elle figure dans la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, dont la dernière version a été homologuée par arrêté du 16 septembre 2020.

La détection des clients fragiles repose tout d'abord sur des critères réglementaires définis dans les textes : l'inscription pendant plus de trois mois consécutifs au FCC ou la recevabilité d'un dossier de surendettement, tout au long de la mise en œuvre des mesures de désendettement – précision apportée par le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020. Si ces critères s'appliquent de la même manière pour l'ensemble des banques, certaines d'entre elles ont adopté une approche plus favorable que celle prévue dans les textes en établissant qu'un client doit être considéré comme fragile financièrement en deçà même de cette période de trois mois consécutifs (par exemple, dès le premier jour de son inscription au FCC).

Le Code monétaire et financier prévoit également que les banques appliquent des critères de détection dits « modulables », dont elles fixent leurs propres seuils. Ces critères, cumulatifs, portent sur l'existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de trois mois consécutifs ainsi que sur le montant des ressources portées au crédit du compte. Toutefois, lorsque cinq incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins trois mois. Cette précision, apportée par le décret du 20 juillet 2020, vise à renforcer la cohérence et l'identification plus en amont des situations de fragilité financière. Au titre de ces critères, les banques peuvent également prendre en compte d'autres éléments susceptibles de révéler une situation de fragilité, tels que les dépenses portées au débit du compte. Depuis 2020, ces critères doivent pouvoir être consultés sur le site Internet des établissements de crédit. Ils peuvent également être publiés dans l'espace Particuliers (Info Banque - Assurance) du site Internet de la Banque de France.

Enfin, les banques peuvent définir des critères supplémentaires dans le but d'identifier de manière plus préventive leurs clients potentiellement à risque de tomber dans la fragilité financière. Certaines considèrent ainsi qu'un client dont les ressources sont en deçà du seuil de pauvreté doit par principe bénéficier du plafonnement des frais d'incidents et se voir proposer l'offre spécifique. D'autres prennent en compte dans leurs critères de détection les clients inscrits au FICP pour un motif autre qu'une situation de surendettement ou ceux qui ont bénéficié de la procédure de droit au compte.

G11 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2022 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en % des détections)



Source : Banque de France.

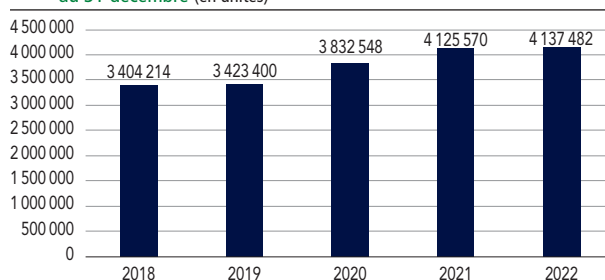
Le nombre de nouvelles détections de clients financièrement fragiles s'élevait à 6 millions en 2022, en légère baisse, de 4 %, par rapport à 2021 (+ 20 %). Cette relative stabilité succède à la forte hausse constatée en 2021, liée à la mise en œuvre, par les banques, des critères de détection plus préventifs, notamment celui sur la présence de cinq incidents ou irrégularités sur le compte du client au cours du même mois.

L'application de critères préventifs est à l'origine de 89 % de ces nouvelles détections. En particulier, les critères supplémentaires volontairement introduits par les établissements de crédit (par exemple, un niveau de ressources inférieur au seuil de pauvreté ou une inscription au FICP pour un motif autre qu'une situation de surendettement) expliquent 37 % de ces détections. En outre, 44 % des clients nouvellement détectés comme fragiles l'ont été au titre de la survenue de cinq incidents au cours du même mois. Ces chiffres corroborent des pratiques de détection de plus en plus préventives de la part des banques françaises.

Une stabilisation du nombre de clients fragiles en 2022

Au 31 décembre 2022, le nombre de clients identifiés en situation de fragilité financière par leurs établissements de crédit s'élevait à 4 137 482, soit un niveau relativement stable par rapport à 2021 (+ 0,29 %).

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



Source : Banque de France.

Par ailleurs, les collectes infra-annuelles réalisées par l'Observatoire témoignent de situations de fragilité financière différenciées. En effet, chaque trimestre, près de 1,4 million de clients sont nouvellement détectés comme fragiles et presque autant sortent de la fragilité. Si une partie de la clientèle est identifiée comme durablement fragile, une autre l'est plus ponctuellement et bénéficie alors de manière transitoire d'une offre spécifique (cf. infra), le temps que sa situation s'améliore.

Les caractéristiques des clients fragiles au 31 décembre 2022

L'analyse de la clientèle fragile, au 31 décembre 2022, s'appuie sur des données stables, collectées par l'Observatoire auprès des banques, qui permettent de dresser des constats également rapprochés des précédents rapports.

Parmi les 4,1 millions de clients fragiles recensés à fin 2022, tous n'ont pas été identifiés comme fragiles sur l'ensemble de l'année. Les analyses intègrent donc des périodes durant lesquelles certains clients ne se trouvaient pas en fragilité financière au sens des critères de détection.

Le fonctionnement des comptes

Au 31 décembre 2022, les 4 163 693 comptes de dépôt des clients identifiés comme fragiles enregistraient des flux créditeurs moyens mensuels de 1 543 euros, en hausse de 4 % par rapport à 2021. Parmi les douze principaux établissements bancaires déclarants, ces flux s'échelonnaient de 1 254 à 2 115 euros.

78 % des comptes de clients fragiles ont été à découvert au moins une fois dans l'année, soit un niveau quasi équivalent à celui de 2021. Cette moyenne recouvre une forte disparité entre les principaux groupes bancaires. Par ailleurs, le solde débiteur journalier de ces comptes s'élevait en moyenne à 212 euros en 2022, en baisse de 6 % par rapport à 2021.

Enfin, 2 094 025 comptes de clients fragiles ont affiché au moins un incident de paiement en 2022. En moyenne, ces comptes ont totalisé 13 incidents sur l'année, chiffre qui oscille entre 2 et 28 selon les groupes bancaires.

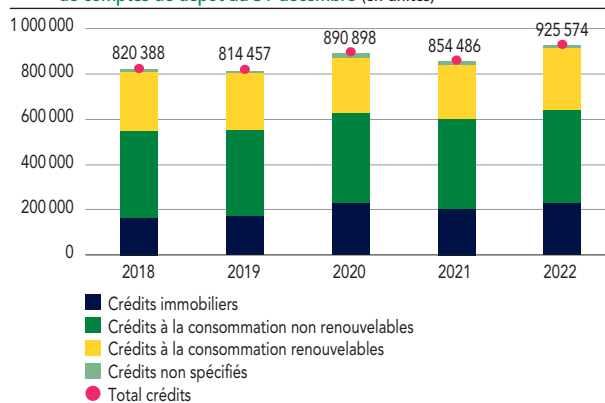
Épargne et endettement des clients financièrement fragiles

Au 31 décembre 2022, 1 916 449 livrets A étaient détenus par des clients fragiles, nombre en très légère hausse, de 1 %, par rapport à 2021.

En outre, 210 083 clients fragiles étaient titulaires d'un livret d'épargne populaire (LEP) en 2022, soit une hausse de plus de 23 % par rapport à 2021 et une constante progression depuis cinq ans. La proportion de LEP détenus par des clients fragiles a crû à un rythme légèrement plus dynamique que pour l'ensemble de la population (+ 21 %). Ce livret est un placement réglementé, garanti et défiscalisé, destiné aux personnes qui disposent de revenus modestes⁹. Il est accessible à l'ensemble des personnes domiciliées en France dont les revenus fiscaux de référence n'excèdent pas des seuils fixés par le Code général des impôts. Son taux de rémunération est supérieur à celui du livret A, et protège

totallement contre l'inflation. L'Observatoire encourage depuis plusieurs années la promotion de ce dispositif auprès notamment des personnes fragiles. En effet, une épargne, même faible, est reconnue comme un moyen efficace de faire face à des dépenses imprévues et d'éviter une déstabilisation du budget.

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



Source : Banque de France.

Enfin, 925 574 crédits accordés par des établissements de crédit étaient en cours de remboursement par des personnes fragiles financièrement à fin 2022, pour un encours moyen de 81 729 euros restant dû. Sur ce nombre de crédits, qui a progressé de 8 % par rapport à l'année précédente, 74 % étaient des crédits à la consommation (renouvelables ou amortissables) en cours de remboursement, avec un encours moyen de 7 277 euros restant dû.

L'offre spécifique clientèle fragile : une forte dynamique qui se confirme en 2022

L'offre spécifique, offre bancaire adaptée aux clients en situation de fragilité financière

Les établissements de crédit sont tenus de proposer l'offre spécifique clientèle fragile à tous leurs clients détectés comme fragiles financièrement. Cette offre, prévue à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, comprend un ensemble de produits et services bancaires adaptés à la situation du client fragile, et vise notamment à l'aider à maîtriser et gérer son budget tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants. Elle ne peut être tarifée plus de trois euros par mois et prévoit un plafonnement des frais d'incidents bancaires à 20 euros par mois et 200 euros par an. Même un client qui ne répond pas aux critères de détection de la fragilité financière, mais qui se sent dans cette situation, peut demander à souscrire l'offre spécifique.

Dans un contexte inflationniste, à la demande du ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique formulée en septembre 2022, les banques françaises se sont engagées à limiter la hausse de leurs tarifs bancaires en 2023 à 2 % au maximum, pour l'ensemble de leurs clients. Dans ce cadre, plusieurs banques ont décidé d'exonérer les souscripteurs de l'offre spécifique de l'ensemble des frais d'incidents bancaires, ce qui est salué par l'Observatoire. La majorité des banques françaises a également réduit le tarif de l'offre spécifique de trois à un euro par mois.

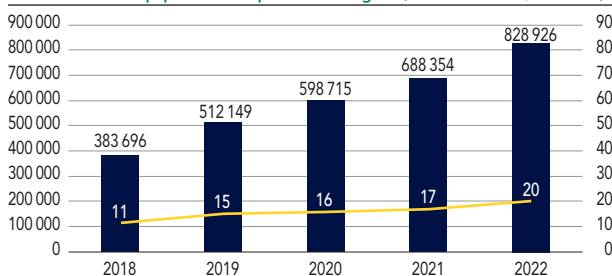
La souscription de l'offre spécifique peut être refusée par le client détecté comme fragile financièrement par sa banque. À cet égard, malgré la forte dynamique de cette offre en 2022, les membres des CDIF ont constaté qu'elle est parfois refusée par de potentiels bénéficiaires, notamment en raison de l'absence d'octroi d'un chéquier et d'une autorisation de découvert. Le refus est parfois également consécutif à la demande de la banque de supprimer une autorisation de découvert existante ou de rembourser préalablement un découvert. D'autres sont réticents à souscrire une offre bancaire réservée à des clients dits fragiles, même si le terme de « fragilité » n'apparaît généralement pas dans le nom commercial de l'offre. Les CDIF ont donc salué les initiatives menées par les banques pour rendre l'offre spécifique plus attractive. Ainsi, certaines ont autorisé au cas par cas un découvert limité à la mise en place de cette offre, d'autres ont instauré, en amont de la souscription, un dispositif d'apurement des découverts, pour accompagner le client avant qu'il ne soit détecté comme fragile. D'autres actions ont été menées pour rendre le visuel de la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS) plus attractif.

Enfin, si l'offre spécifique permet une meilleure maîtrise de son budget, tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants, les membres des CDIF observent que les bénéficiaires ont parfois difficilement accès au crédit. À cet égard, le microcrédit peut constituer une solution pour une partie de ces personnes.

Une dynamique toujours marquée de souscription de l'offre spécifique clientèle fragile

Au 31 décembre 2022, 828 926 personnes avaient souscrit l'offre spécifique clientèle fragile, soit environ 140 000 de plus qu'en 2021, marquant une nouvelle hausse de 20 %. Depuis 2018, le nombre de souscripteurs a ainsi progressé de 116 %. Cette dynamique soutenue traduit notamment une meilleure appropriation de l'offre par les conseillers bancaires et les clients.

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

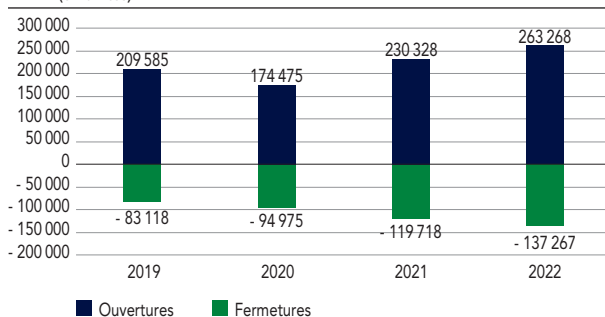


Source : Banque de France.

Si le nombre de souscriptions à l'offre spécifique s'accroît fortement, le taux d'équipement défini comme la proportion des personnes fragiles ayant souscrit n'augmente que de 3 points par rapport à 2021, à 20 %.

Néanmoins, ce taux doit être interprété avec précaution dans la mesure où l'offre spécifique reste avant tout pertinente pour les clients qui traversent une période prolongée de fragilité financière. Or, une partie importante des clients identifiés comme fragiles le sont sur une période courte, en raison des critères de détection plus préventifs appliqués par les banques.

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



Source : Banque de France.

Des frais bancaires contenus pour les clients fragiles au 31 décembre 2022

Le dispositif de plafonnement des frais d'incidents pour les clients fragiles

La *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par un arrêté du 16 septembre 2020, prévoit un dispositif de plafonnement

9 Observatoire de l'épargne réglementée (2022), *Épargne réglementée – Rapport annuel 2021*, juillet.

des frais d'incidents bancaires pour, d'une part, les clients détectés comme fragiles par leur banque et, d'autre part, les clients ayant souscrit l'offre spécifique. En revanche, certains frais, notamment liés aux saisies administratives à tiers détenteur (SATD) ou aux saisies-attributions, ne sont en principe pas couverts par ces plafonnements.

En particulier, cette charte fixe le plafond de frais d'incidents bancaires à 25 euros par mois pour les clients détectés comme fragile, et à 20 euros par mois et 200 euros par an pour les bénéficiaires de l'offre spécifique. Les établissements de crédit peuvent néanmoins librement décider de plafonds en deçà de ces limites.

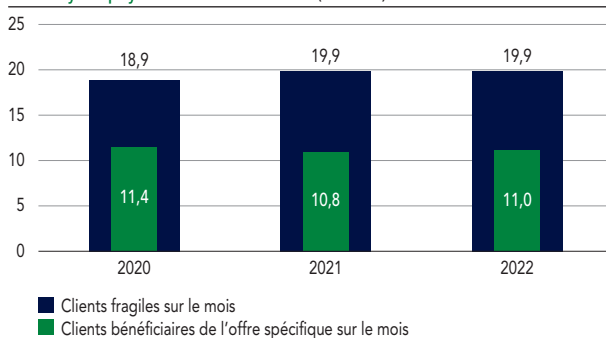
Au 31 décembre 2022, selon les données collectées par l'Observatoire, 83 % des banques appliquaient le plafond mensuel de 25 euros, les autres le plaçant entre 15 et 25 euros.

Pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, le plafond mensuel se situe entre 16,5 euros (soit le plafond annuel de 200 euros rapporté au mois) et 20 euros. Plusieurs groupes bancaires, tels que la très grande majorité des fédérations du Crédit Mutuel, le CIC, le Crédit Agricole et LCL, exonèrent même totalement les bénéficiaires de l'offre spécifique des frais d'incidents, y compris, pour certains d'entre eux, des frais liés aux SATD et saisies-attributions. Cette pratique est propre à encourager les personnes qui ont souscrit l'offre et ont manifesté la volonté de redresser leur situation financière.

Des frais bancaires maîtrisés pour les clients fragiles

67 % des clients identifiés comme fragiles au 31 décembre 2022 ont été facturés, au moins une fois dans l'année, de frais d'incidents. Parmi ces clients, 64 % ont bénéficié au moins une fois dans cette année du plafonnement des frais. Pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique, les taux respectifs s'établissent à 52 % et 63 %.

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



Source : Banque de France.

Le montant moyen mensuel de frais d'incidents, calculé pour les seuls clients ayant subi au moins un incident bancaire, reste stable en 2022, à 19,9 euros pour les clients fragiles et 11 euros pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Au 31 décembre 2022, les frais d'incidents ressortaient en moyenne annuelle à 119 euros (soit en moyenne 9,92 euros par mois) pour l'ensemble des clients fragiles et à 41,7 euros (soit en moyenne 3,48 euros par mois) pour les bénéficiaires de l'offre spécifique. Au total sur l'année, le coût représenté par ces frais d'incidents est resté stable pour les clients fragiles et a diminué de 11 % pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

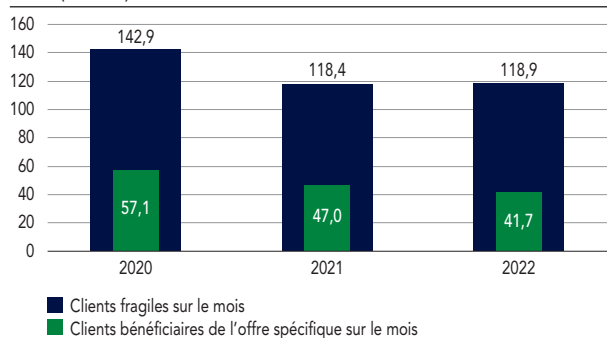
Dans le détail, le montant moyen annuel des frais d'incidents facturés aux clients fragiles varie entre 65 et 205 euros dans les principaux groupes bancaires.

Cette tendance baissière, observée dans la quasi-totalité des banques depuis plusieurs années, et notamment pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique, peut s'expliquer par une détection plus préventive des situations de fragilité, la mise en place du plafonnement, ainsi que par la politique d'exonération des frais d'incidents pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, qui s'est étendue au sein des principaux groupes bancaires.

Les frais d'incidents représentent 54 % du total des frais liés au fonctionnement du compte des clients fragiles.

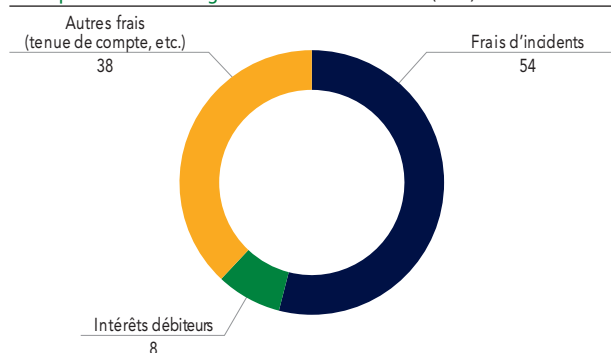
Le coût total de fonctionnement des comptes bancaires des clients fragiles est resté stable en 2022, à 220 euros, après plusieurs années de baisses consécutives. Pour les bénéficiaires de l'offre spécifique clientèle fragile, ce coût annuel poursuit sa baisse et se situe à 98,1 euros au 31 décembre 2022 (en moyenne 8,18 euros par mois), soit une diminution de 9 % par rapport à 2021. Dans les principaux groupes bancaires, il varie entre 117 et 437 euros par an pour l'ensemble des clients fragiles, et entre 56 et 281 euros par an pour les souscripteurs de l'offre spécifique.

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



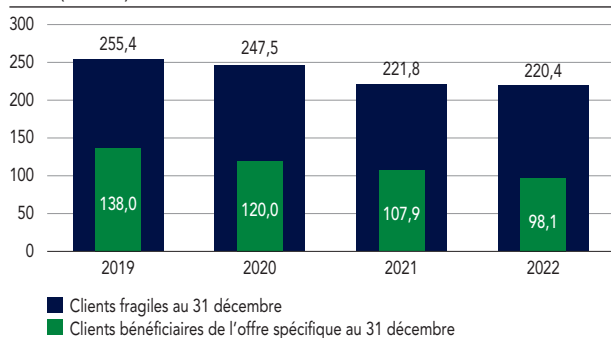
Source : Banque de France.

G18 Décomposition de l'ensemble des frais liés au compte pour les clients fragiles au 31 décembre 2022 (en %)



Source : Banque de France.

G19 Ensemble des frais liés au compte pour les clients fragiles au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

3.3 Le traitement des situations de surendettement

Le recul des dépôts de dossiers de surendettement se poursuit en 2022

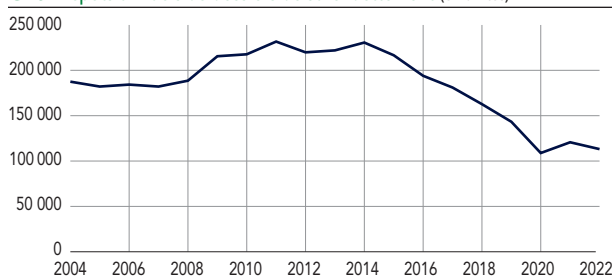
En 2022, 113 081 dossiers ont été déposés auprès des secrétariats des commissions de surendettement de l'Hexagone, contre 120 975, soit un recul de 7 % sur un an.

Pour l'essentiel, la baisse des dépôts de dossiers de surendettement est intervenue au cours du premier semestre (- 10 % des dépôts par rapport au premier semestre 2021), le second semestre affichant une relative stabilisation (- 2 % par rapport aux six derniers mois de 2021).

L'évolution des dépôts en 2022 prolonge ainsi la tendance baissière amorcée il y a huit ans. Le nombre de dossiers déposés a été divisé par deux depuis 2014, année record en matière de dépôts.

Cette tendance paraît tenir plus particulièrement à la baisse du chômage sur cette période, ainsi qu'à plusieurs

G20 Dépôts annuels de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

réformes destinées à prévenir le surendettement et à améliorer l'efficacité de la procédure de traitement des dossiers. La réforme la plus notable est la loi Lagarde de 2010 qui a renforcé la protection des particuliers en encadrant plus strictement la commercialisation des crédits à la consommation, notamment les crédits renouvelables.

En 2022, les commissions ont traité un volume de 4,3 milliards d'euros de dettes dans les dossiers de surendettement. Les dettes financières, principalement composées de dettes à la consommation et de dettes immobilières, en baisse depuis plusieurs années, en constituent 69 %, les dettes de charges courantes 15 % et les autres dettes 16 %.

Des personnes surendettées souvent isolées, dans une situation sociale et financière difficile

Le niveau de vie mensuel médian des ménages surendettés est de 1 084 euros, contre 1 881 euros pour l'ensemble de la population française. 61 % des personnes surendettées présentent un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté, contre 15 % pour l'ensemble de la population. Le taux de pauvreté dépasse même 70 % chez les mères de famille monoparentale et leurs enfants. La moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour faire face à leurs dettes.

Comparées à la population française, les femmes et les personnes isolées (séparées, célibataires ou veuves) sont plus exposées au risque de surendettement. Les familles monoparentales en particulier représentent 21 % des ménages surendettés, soit deux fois plus que dans la population générale.

La situation de surendettement résulte souvent de facteurs spécifiques de vulnérabilité (fragilité individuelle, familiale, sociale et économique) qui entraîne généralement une situation de pauvreté monétaire ou une situation financière précaire. Le surendettement affecte également des ménages qui ne sont pas d'emblée en situation de fragilité financière,

mais dont les ressources sont limitées et dont l'équilibre budgétaire est remis en cause par des accidents de la vie (accident, maladie, décès d'un proche, séparation, licenciement, etc.). S'il reste des cas dans lesquels le surendettement découle de comportements imprudents ou d'une consommation insuffisamment maîtrisée, l'examen des statistiques d'endettement, et tout particulièrement de l'évolution des crédits à la consommation, indique que ces situations sont aujourd'hui largement minoritaires.

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 ou sans effacement.

Des disparités départementales marquées dans les dépôts de dossiers de surendettement

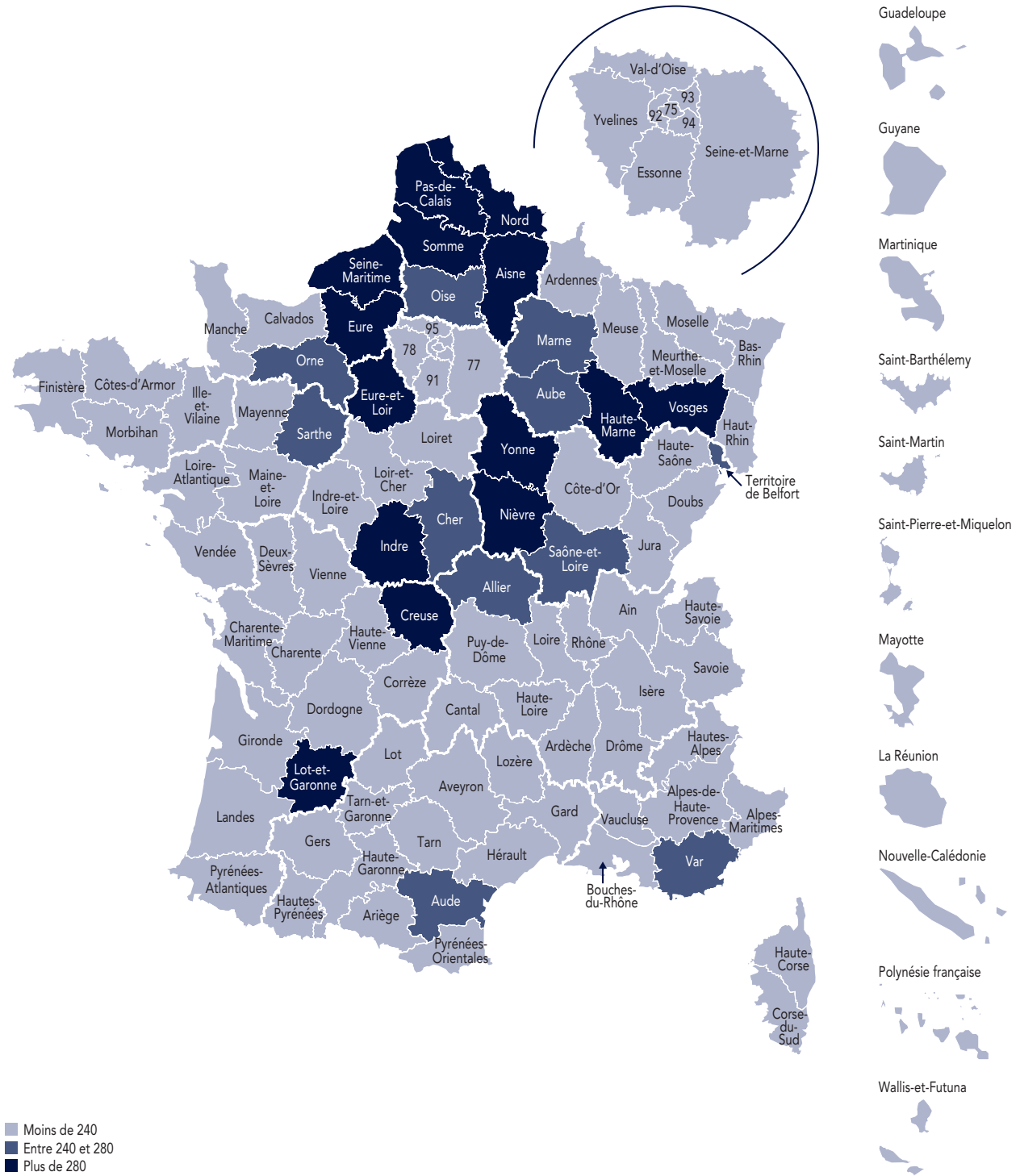
Les 113 081 dossiers de surendettement déposés dans l'Hexagone représentent 208 dépôts pour 100 000 habitants de 15 ans et plus, contre 225 en 2021 et 268 en 2019 ¹⁰.

En 2022, une seule région affiche un taux de dépôt de dossiers surendettement pour 100 000 habitants très supérieur à la moyenne nationale : les Hauts-de-France (333). Trois régions présentent un taux intermédiaire entre le taux national et le taux précédent : la Normandie (272), la Bourgogne-Franche-Comté (246) et le Centre-Val de Loire (245).

Sur le plan départemental, la France de l'Ouest (Basse-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 2022. En revanche, des foyers de surendettement subsistent et correspondent à des départements d'ancienne industrialisation, tels que la Seine-Maritime, l'Eure, le Nord, le Pas-de-Calais, la Somme et l'Aisne, ou à des départements périurbains situés à la périphérie immédiate de l'Île de France. Six départements contigus du centre de la France – la Creuse, l'Indre, le Cher, l'Allier, la Nièvre et la Saône-et-Loire – sont également concernés : leurs taux de dépôts de dossiers de surendettement sont parmi les plus élevés, témoignant des difficultés économiques et sociales de leur zone géographique.

¹⁰ Du fait du Covid, l'année 2020 est trop atypique pour constituer une référence pertinente.

Dépôts de dossiers de surendettement en 2022 (nombre pour 100 000 habitants de 15 ans et plus)



5

Le traitement des situations de surendettement en outre-mer

Près de 2 480 dossiers sont déposés en moyenne chaque année auprès des commissions de surendettement des départements d'outre-mer depuis 2011 : le nombre de dossiers déposés en 2022 auprès de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) a atteint 2 319. Après deux années de crise sanitaire, le nombre de dépôts est de nouveau orienté à la hausse en 2022 (+ 5 %), à l'inverse de la tendance baissière observée dans l'Hexagone; pour autant, il reste inférieur au pic des dépôts observés en 2019 (- 6 %). Cette hausse est particulièrement concentrée en Guadeloupe (+ 30 %) et en Martinique (+ 8 %), par comparaison avec l'année 2021. La réouverture de l'ensemble des canaux de déclaration de surendettement (guichet, bureau d'accueil, courrier, formulaire en ligne), la levée des restrictions sanitaires, ainsi que les tensions sur le coût de la vie en outre-mer sont plusieurs facteurs justifiant la hausse des dossiers déposés.

S'agissant du mode de dépôt des dossiers de surendettement, le canal Internet ne cesse de progresser depuis son ouverture fin 2020. La part des dossiers déposés en ligne est ainsi passée de 13 % en 2021 à 19 % en 2022; elle est comparativement de 14 % dans l'Hexagone. Le courrier représente 48 % des dépôts et les remises au guichet d'une agence ou d'un bureau d'accueil et d'information 33 %.

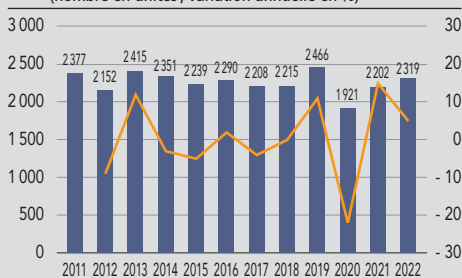
L'accélération du nombre de dossiers constitués sur site Internet démontre l'accessibilité des services en ligne pour l'outre-mer. Cela répond à un besoin des particuliers, mais illustre aussi la transition numérique à l'œuvre dans ces territoires.

Dans les DOM hors Mayotte, le taux de surendettement de la population est sensiblement plus faible que dans l'Hexagone, avec 152 dépôts de dossiers pour 100 000 habitants (âgés de plus de 15 ans), contre 208, en raison principalement de mécanismes de solidarité familiale.

En 2022, les débiteurs ultramarins sont majoritairement des familles monoparentales, en particulier des femmes seules avec enfant(s). Elles représentent en effet 33 % des ménages surendettés dans les DOM (19 % dans l'Hexagone). Plus de la moitié des ménages surendettés en outre-mer (55 %) ne disposent d'aucune capacité de remboursement ou sont en incapacité de faire face à leurs dettes. 71 % des personnes qui vivent dans un ménage surendetté (débiteurs, conjoints éventuels et personnes à charge) ont un revenu inférieur au seuil de pauvreté monétaire.

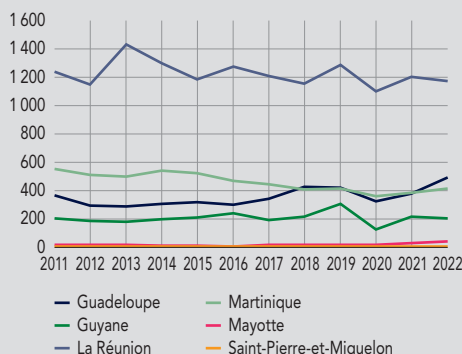
Le traitement des dossiers de surendettement dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique relève

GA Dépôts annuels de dossiers de surendettement dans les départements d'outre-mer (nombre en unités; variation annuelle en %)



Source : Banque de France.

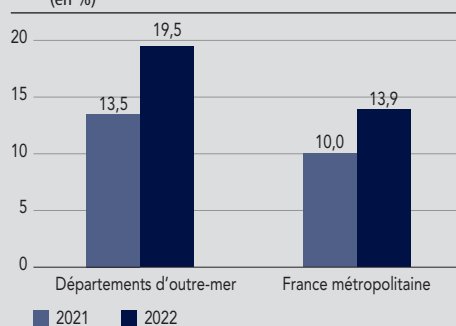
GB Dépôts annuels de dossiers de surendettement par département d'outre-mer (en unités)



Source : Banque de France.

d'une compétence locale. En 2022 comme en 2021, 315 dossiers ont été déposés auprès des commissions de la Polynésie française et de la Nouvelle-Calédonie. Le dispositif de surendettement n'est pas encore opérationnel à Wallis-et-Futuna, en l'absence d'arrêté fixant la composition de la commission de surendettement.

GC Part des dossiers de surendettement déposés en ligne
(en %)



Source : Banque de France.

4

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

Différents dispositifs d'inclusion financière ont été déployés et tous les membres de l'Observatoire se sont mobilisés pour travailler à leur optimisation ces dernières années. Cependant, leur efficacité dépend en grande partie de la connaissance que le grand public peut en avoir. L'information et l'accompagnement du public, et en premier lieu des personnes en situation de fragilité financière, sont une condition *sine qua non* du succès de ces dispositifs.

L'ensemble des acteurs de l'Observatoire, associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, associations de consommateurs, associations de défense des intérêts des familles, collectivités locales à travers les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS) et les travailleurs sociaux, banques, pouvoirs publics, sont résolument engagés dans cette démarche et font de l'information et de l'accompagnement, en particulier des plus fragiles, une de leurs priorités. La Banque de France, acteur en charge des procédures de surendettement, de droit au compte, des grands fichiers et opérateur national d'éducation financière, assure également une mission d'information adaptée aux particuliers.

4.1 Un accompagnement adapté aux publics fragiles

Des associations et organismes sociaux mobilisés sur le terrain

Le tissu associatif et social, très présent sur les territoires, est au contact des personnes les plus fragiles. C'est un maillon essentiel pour prévenir l'exclusion financière et accompagner ceux qui en ont besoin.

Ces associations et organismes sociaux, au plus près du terrain et des difficultés, écoutent, informent, favorisent

l'accès aux droits, soutiennent, représentent les plus fragiles et défendent leurs intérêts auprès des instances nationales et auprès des pouvoirs publics.

Certains d'entre eux siègent au sein de l'Observatoire : c'est le cas du Secours Catholique, de la confédération Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), d'Emmaüs France, de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas), d'UFC-Que Choisir et de l'Union nationale des associations familiales (Unaf).

Le Secours Catholique et Emmaüs France sont des associations qui soutiennent les plus fragiles, luttent contre la pauvreté et souhaitent permettre l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. Emmaüs, notamment par ses communautés, a pour objectif de « remettre debout les accidentés de la vie ». La CLCV et UFC-Que Choisir sont deux associations de défense des consommateurs. L'Unccas et l'Unaf sont quant à elles des organismes sociaux. L'Unccas fédère les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS-CIAS), qu'elle anime et représente au niveau national. L'Unaf, avec son réseau régional et départemental, défend les familles et en est leur porte-parole auprès des pouvoirs publics notamment.

En octobre 2022, le Secours Catholique, Emmaüs, UFC-Que Choisir ainsi que trois autres associations qui ne siègent pas à l'OIB ont publié un document intitulé *Manifeste pour une inclusion financière universelle*, dans lequel elles dressent leurs observations et préconisations en matière d'inclusion financière.

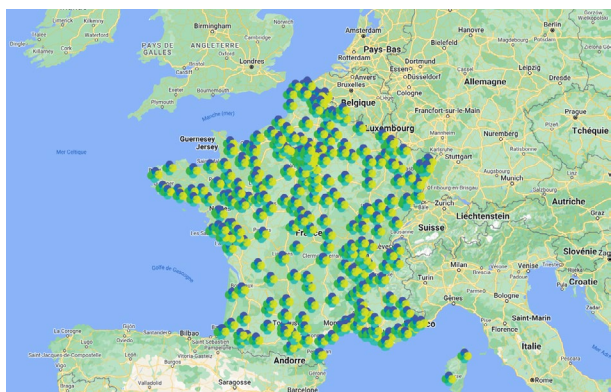
Fin juin 2022, l'Unccas a organisé un webinaire, en collaboration avec la Banque de France sur le droit au compte et l'inclusion bancaire. Cet événement a réuni de nombreux travailleurs sociaux de CCAS et CIAS, à qui les évolutions de la procédure ont pu être présentées.

Ils ont aussi pu exposer leurs difficultés pratiques et poser leurs nombreuses questions aux experts de la Banque de France, dans l'objectif d'obtenir des informations concrètes permettant d'accompagner au mieux les personnes suivies. En décembre 2022, le Secours Catholique et Emmaüs, avec la participation de la Banque de France et du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, ont aussi organisé un webinaire pour échanger sur la procédure de droit au compte et les dispositifs existants en la matière en Europe.

Les Points conseil budget : un accompagnement essentiel pour les personnes en difficulté financière

Sur le terrain, les Points conseil budget jouent un rôle important dans la détection et l'accompagnement des personnes qui rencontrent des difficultés financières. Ils sont un soutien essentiel pour permettre à ces populations de trouver des solutions à leurs difficultés.

Ces structures d'accueil inconditionnel, qui sont notamment portées par des associations, des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), des centres sociaux ou des conseils départementaux, permettent à toute personne intéressée de bénéficier de conseils et d'orientations de façon personnalisée, gratuite et confidentielle. Par l'accompagnement budgétaire apporté aux personnes en difficulté, les PCB ont vocation à prévenir les situations de surendettement et à favoriser l'éducation financière des consommateurs. Un PCB peut dans ce cadre effectuer une évaluation des dépenses et des impayés éventuels ainsi qu'une recherche d'économies ou de solutions pour équilibrer les comptes. Il peut également s'assurer que certains droits sociaux ont bien été sollicités par une personne éligible, ou encore assister pour la constitution d'un dossier de surendettement.



Note : Carte accessible sur le site mesquestionsdargent.fr.
Source : Ministère des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.

Les PCB sont des structures labellisées par l'État : depuis 2022, 500 PCB ont été ouverts sur l'ensemble du territoire national afin de les rendre accessibles au plus grand nombre. La Banque de France siège aux comités de pilotage locaux et nationaux des PCB, mais n'en assure ni la présidence ni le secrétariat. Dans le département, les représentants des PCB peuvent faire partie des membres des CDIF présidés par la Banque de France. À cet égard, les réunions des CDIF ont permis de rappeler les missions effectuées par les PCB, qui sont parfois encore méconnues sur le terrain.

Enfin, l'expérimentation Aide-Budget, pilotée depuis février 2023 par la direction générale du Trésor et la direction générale de la Cohésion sociale, dont les PCB sont parties prenantes (cf. encadré 6), permet aux personnes connaissant des difficultés financières, détectées par les principaux créanciers, de bénéficier le plus en amont possible d'un accompagnement d'un PCB.

Des réseaux bancaires qui développent un accompagnement dédié à leurs clients fragiles

Au-delà des dispositifs de plafonnement des frais ou de l'offre spécifique, de nombreuses banques ont instauré des dispositifs d'accompagnement de leurs clients fragiles, qui revêtent différentes formes, ainsi que des offres solidaires.

Certaines banques ont choisi de mettre en place, à côté de leurs réseaux traditionnels d'agences, des structures d'accompagnement dédiées à leurs clients fragiles, faisant intervenir des conseillers ou bénévoles spécialement formés pour accompagner les publics en difficulté. C'est le cas notamment du dispositif L'Appui, mis en place en 2013 par la Banque Postale, par lequel des conseillers spécialisés, joignables par téléphone, accompagnent les clients en difficulté. Ces conseillers réalisent un diagnostic budgétaire, peuvent orienter les clients vers des acteurs sociaux ou des associations ou encore leur proposer l'offre spécifique. Au sein du groupe BNP Paribas, une équipe d'une vingtaine de collaborateurs, dédiée à la détection et à l'accompagnement des clients fragiles, a été constituée à Mérignac en 2012 dans le cadre d'un dispositif nommé Accompagnement budget Cetelem. Principalement à son initiative, la banque contacte environ 42 000 clients par an afin d'effectuer un bilan budgétaire et de proposer des solutions adaptées à leur situation. Du côté des groupes mutualistes, les caisses de Crédit Mutuel de Maine-Anjou et Basse-Normandie ont créé, fin 2007, le Crédit Mutuel Solidaire, qui accompagne les sociétaires en difficulté. Cette entité peut notamment leur proposer un crédit solidaire ou un microcrédit social, en partenariat avec des structures liées à la solidarité et à la réinsertion, pour

financer par exemple une formation, un permis de conduire ou encore un moyen de locomotion nécessaire pour la reprise d'un emploi. Le Crédit Agricole, avec son dispositif Points Passerelle créé en 1997, accueille et écoute ses clients fragilisés par un aléa de la vie, leur propose un diagnostic ainsi que des solutions immédiates ou à long terme, et peut les orienter vers un professionnel.

D'autres groupes bancaires ont mis en place des agences physiques dédiées à l'accompagnement de leurs clients fragiles financièrement. La Banque Populaire Grand Ouest a ainsi déployé le dispositif Grand Ouest Coopération, avec deux agences spécialisées à Nantes (2013) et à Rennes (2021). Sur proposition du conseiller et du directeur d'agence, l'accompagnement consiste en un suivi budgétaire et une recherche de solutions visant à prévenir une situation de surendettement. Lorsque la situation du client est rétablie, le dispositif permet un retour à l'agence classique. Le groupe Crédit Agricole Consumer Finance a également créé en 2013 une agence d'accompagnement pour prendre en charge des clients entrant dans les critères de fragilité et identifiés comme à risque de surendettement. En coordination notamment avec les Points Passerelle du groupe Crédit Agricole (présents sur l'ensemble du territoire), des solutions leur sont proposées pour rétablir leur situation financière, dégradée.

Les réseaux bancaires multiplient également les partenariats avec des associations, tant au niveau national qu'un niveau local, afin d'accompagner leurs clients fragiles. Le groupe Crédit Mutuel a ainsi signé, depuis le lancement du dispositif de microcrédit personnel en 2006, 200 conventions régionales avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion sociale, dont les CCAS, le Secours catholique, les unions départementales des associations familiales (Udaf), ou encore avec les conseils départementaux, pour suivre au mieux leurs clients et leur permettre de recevoir des conseils adaptés à chaque situation. De son côté, la Banque Postale se réunit tous les mois avec 23 associations partenaires dans le cadre du club L'Initiative contre l'exclusion bancaire, créée en 2012, qui leur permet d'échanger sur les dispositifs respectifs en place pour accompagner et aider les clients financièrement fragiles.

Au-delà du secteur associatif, les banques françaises nouent des partenariats avec d'autres secteurs d'activité, tels que l'énergie, l'alimentation, l'eau ou encore les télécommunications, afin de faire bénéficier leurs clients fragiles d'offres avantageuses. De nombreuses banques sont ainsi partenaires du programme CareMakers du groupe Renault, qui propose des offres d'achat de véhicules neufs ou d'occasion ainsi que des offres d'entretien ou de réparation

à prix avantageux. Le Crédit Agricole a par ailleurs noué en 2022 deux nouveaux partenariats nationaux, d'une part avec le groupe Crit afin de faciliter le retour à l'emploi des bénéficiaires accompagnés par les Points Passerelle, et d'autre part avec Action Logement. Ces deux partenariats viennent en complément des 400 partenariats nationaux et locaux déjà existants. Le groupe BNP Paribas a pour sa part lancé en septembre 2020 la plateforme Axelle qui donne à ses clients accès à des offres aidant à réduire leurs dépenses (telles que le chèque eau Véolia ou des formules Internet à prix avantageux) ou des services adaptés, y compris une microassurance conçue par Crésus.

Les partenariats établis par les banques françaises ont également pour objectif de favoriser l'inclusion numérique de leurs clients. Plusieurs banques ont conclu des partenariats avec des opérateurs de téléphonie afin de proposer à leurs clients fragiles des offres Internet ou mobiles ou en matériel informatique à des prix attractifs. D'autres banques ont mis en œuvre des dispositifs visant à mieux identifier et accompagner les clients en situation de précarité numérique. La Banque Postale a ainsi déployé, dans ses bureaux de poste, un plan d'inclusion bancaire par le numérique afin d'assister ces clients (par exemple dans la création de leur espace en ligne) et de les orienter éventuellement vers un aidant numérique.

D'autres acteurs s'organisent pour accompagner leurs clients les plus fragiles

L'accompagnement des plus fragiles financièrement est une préoccupation grandissante pour de nombreux acteurs non bancaires qui s'organisent également pour mettre en place des solutions spécifiques, dans un contexte économique de plus en plus incertain pour de nombreux concitoyens.

Les acteurs du secteur de l'énergie et de l'eau se mobilisent pour aider leurs clients en difficulté de paiement de leurs factures, par des dispositifs d'écoute et des pôles d'accompagnement, la mise en œuvre de délais de règlement ou de solutions d'apurement personnalisées, l'orientation vers des dispositifs sociaux, tels que le chèque eau ou le fonds de solidarité logement (FSL). Certains fournisseurs d'énergie, ainsi que des bailleurs sociaux se sont d'ailleurs engagés dans l'expérimentation du dispositif Aide-Budget (cf. encadré 6) afin de prévenir la dégradation des situations budgétaires de leurs clients et l'entrée en surendettement.

Certains groupements, voire même certaines communes, s'organisent pour réaliser des achats groupés dans divers domaines (énergie, assurance, alimentation, etc.) et ainsi

permettre à leurs adhérents, ou habitants, de réaliser des économies. Ces offres peuvent parfois être réservées aux plus fragiles. C'est le cas par exemple de l'assurance habitation Parisienne, contrat multirisque habitation à prix maîtrisé proposé depuis début 2023 par la Ville de Paris aux foyers modestes, parfois non assurés ou mal assurés.

Par ailleurs, Pôle emploi, par son dispositif d'accompagnement global, s'associe aux travailleurs sociaux des conseils départementaux pour accompagner, de façon renforcée, les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés financières ou de logement par exemple. Dans ce cadre, un référent social aide le demandeur à trouver des solutions pour faire face aux difficultés rencontrées, financières, administratives ou juridiques, liées au logement, à la santé, ou à la mobilité. Cette aide s'ajoute à celle du conseiller Pôle emploi pour la recherche d'emploi.

4.2 La Banque de France à votre service

À travers ses différentes missions de service public, la Banque de France est un acteur de l'inclusion financière, au service des particuliers et notamment des plus fragiles. Entre les procédures de droit au compte ou de surendettement et les grands fichiers d'incidents ou le service d'information Info-Banque Assurance, la Banque de France met directement en œuvre des dispositifs d'inclusion financière. Le déploiement d'une offre complète en la matière est par ailleurs au cœur de sa stratégie et s'illustre, entre autres, par le déploiement des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) sur tout le territoire hexagonal, la généralisation de la fonction de correspondant inclusion financière (Corif), une forte implication dans les travaux de l'Observatoire, l'organisation des Rencontres et des prix du microcrédit (à l'échelle régionale et nationale), ainsi que la publication d'un baromètre mensuel de l'inclusion financière. La Banque de France est aussi opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière.

Un dispositif d'accueil multicanal : pour une information et des services accessibles à tous

Depuis 2016, la Banque de France a engagé une modernisation progressive de son dispositif d'accueil multicanal. Elle est accessible par quatre canaux, complémentaires et pouvant être combinés :

- Par sa présence sur l'ensemble du territoire, grâce à son réseau de succursales, il est possible de se rendre dans **l'unité la plus proche de son domicile**, et d'être accueilli par

un conseiller, en prenant préalablement rendez-vous, par téléphone au 3414 ou par son espace personnel sur le site Internet (cf. infra);

- Il est aussi possible d'effectuer une demande directement en ligne depuis l'espace personnel créé en page « **Vos demandes en ligne** » du site Internet de la Banque de France;
- La demande peut également être transmise par courrier postal;
- Enfin, la Banque de France peut être jointe par téléphone. Depuis octobre 2022 un numéro unique, le 3414, se substitue à plus de 200 numéros existants. Au prix d'un appel local, il permet de joindre directement, de 8 heures à 18 heures, le service compétent pour la question soumise.

Toute personne qui souhaite recourir aux services de la Banque de France peut donc utiliser le canal de son choix. Cet accueil multicanal offre donc une meilleure ouverture aux procédures gérées par la Banque de France et facilite également l'accès aux informations utiles au plus grand nombre de nos concitoyens.

Prise de contact avec les services des particuliers des agences de l'IEDOM ou de l'IEOM

Bien que le numéro d'appel 3414 soit accessible aux usagers d'outre-mer en fonction de leurs opérateurs téléphoniques et du décalage horaire, il concerne néanmoins les usagers de l'Hexagone. Les usagers ultramarins doivent s'adresser à l'agence de l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) ou à celle de l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) de leur territoire, par téléphone, au guichet ou au bureau d'accueil, ou sur leurs sites Internet (qui affichent également les coordonnées de l'ensemble des agences).

En 2022, la Banque de France a répondu à plus de 1,4 million de sollicitations. Ce chiffre traduit un besoin d'information du public qui ne faiblit pas : depuis 2020, les demandes traitées par les agents de la Banque de France sont en constante progression, atteignant près de 16 %. En outre, malgré le contexte sanitaire lié à la pandémie de Covid-19 au cours des trois dernières années, les services de la Banque de France sont restés accessibles et efficaces, en adaptant les modalités de contact.

Même avec la multiplication des contacts initiés par téléphone ou par Internet, les 105 implantations permanentes de la Banque de France et ses bureaux d'accueil et d'information restent essentiels pour recevoir et renseigner les plus fragiles.

LA BANQUE DE FRANCE VOUS INFORME ET VOUS AIDE

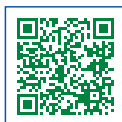
4 FAÇONS
DE NOUS
JOINDRE



DANS LA BANQUE DE FRANCE
LA PLUS PROCHE de chez vous,
prioritairement sur rendez-vous
Nos unités vous accueillent
du lundi au vendredi
Consultez-nous pour les horaires précis



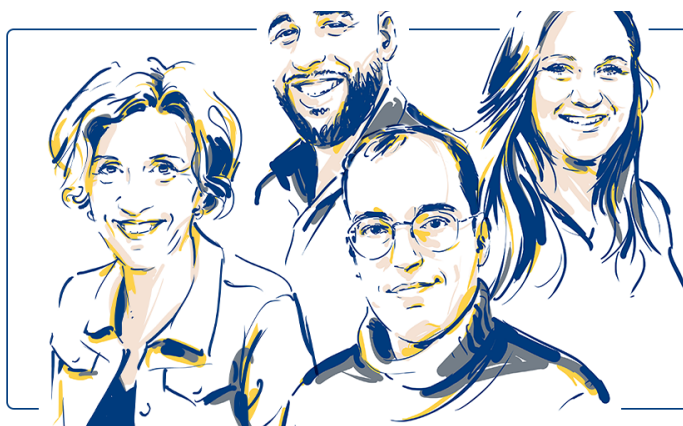
PAR TÉLÉPHONE
3414
« **Allô Banque de France** »
Du lundi au vendredi de 8h à 18h



SUR NOTRE SITE INTERNET
www.banque-france.fr
(espace Particuliers)



PAR COURRIER
Pour toutes demandes
Banque de France
TSA 50120
75035 Paris Cedex 01



**LES CONSEILLERS DE LA
BANQUE DE FRANCE SONT
LÀ POUR VOUS AIDER.**

 **3414** | La Banque de France
à votre service.

Un site Internet dédié à l'information du grand public

La Banque de France contribue au quotidien à informer le public sur les dispositifs d'inclusion financière, sur la réglementation applicable dans les secteurs de la banque et de l'assurance, ainsi que sur les pratiques les plus courantes des établissements financiers.

À travers l'espace **Particuliers/Inclusion financière** de son site Internet, la Banque de France met à disposition des consommateurs de services financiers de nombreuses informations pratiques sur :

- les procédures de droit au compte et de surendettement;
- le droit d'accès aux fichiers d'incidents bancaires;
- les problématiques d'arnaques, fraudes ou usurpations d'identité;
- le microcrédit;
- les produits et services bancaires (comptes, moyens de paiement, crédit, épargne, etc.) et d'assurance.

Différentes études statistiques et publications sont aussi consultables dans cet espace, et notamment *Le baromètre mensuel de l'inclusion financière*. Ce baromètre rassemble des données statistiques sur les dépôts de dossiers de surendettement, les désignations d'établissements de crédit par la Banque de France dans le cadre du droit au compte, ou encore les inscriptions et consultations relatives aux fichiers d'incidents. Il détaille également le nombre de personnes informées ou accompagnées par la Banque de France sur un sujet d'inclusion financière.

Un réseau au service de l'inclusion financière : les Corif et la cellule alerte inclusion

Depuis le début de l'année 2023, la fonction de correspondant inclusion financière (Corif) ¹¹ a été généralisée au sein du réseau de la Banque de France. Cette fonction est donc représentée dans chaque département du territoire métropolitain. Le Corif est un point d'entrée, à la Banque de France, pour les travailleurs sociaux, les bénévoles et les membres des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), s'agissant de toute demande d'information ou de tout signalement de difficulté en lien avec les différents dispositifs d'inclusion financière. Le Corif informe et oriente gratuitement. Il peut être sollicité, par exemple, pour la transmission d'une demande de droit au compte d'une personne accompagnée par une association ou un travailleur social, ou pour des renseignements relatifs à l'offre clientèle fragile, au plafonnement des frais, au microcrédit ou encore à la réglementation bancaire applicable. Au besoin, il peut

mettre en relation les structures accompagnantes avec la cellule alerte inclusion, rattachée au secrétariat de l'Observatoire.

La cellule alerte inclusion ¹² constitue quant à elle un point de contact national pour les structures 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. La cellule n'a pas vocation à agir comme un organe de traitement des réclamations. Son objectif est d'identifier d'éventuelles situations non couvertes par les dispositifs d'inclusion financière, de rendre compte de son action auprès de l'Observatoire, pour ainsi contribuer à alimenter une réflexion générale sur les points identifiés.

Contactez le
**CORRESPONDANT
INCLUSION
FINANCIÈRE**
de votre
département



PAR COURRIEL
corifXX@banque-france.fr
(XX : n° du département)



3414 dites « CORIF »
du lundi au vendredi de 8 h à 18 h
Prix d'un appel local

EDUCFI : la stratégie française d'éducation financière

En tant qu'opérateur national de la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI), la Banque de France est chargée par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique de coordonner et mettre en œuvre les actions d'éducation financière auprès des Français, et en particulier des personnes qui rencontrent des difficultés financières. Elle met ainsi en avant les initiatives des 29 acteurs partenaires impliqués : autorités publiques, organisations professionnelles, associations représentant l'intérêt des familles, la défense des consommateurs et des personnes en difficulté.

Dans le respect des principes de neutralité, fiabilité, accessibilité et gratuité, l'objectif d'EDUCFI est de transmettre à chacun les bases utiles aux décisions du quotidien sur le plan financier : gérer un budget et un compte bancaire, appréhender les mécanismes du crédit, de l'épargne et de l'assurance, sécuriser ses moyens de paiement, identifier les tentatives d'arnaque, maîtriser les fondements de la gestion financière, comprendre les notions économiques.

Proposer et diffuser une offre pédagogique gratuite et accessible à tous

La Banque de France met à disposition de nombreuses ressources pédagogiques pour accompagner les travailleurs sociaux et aider les personnes en difficulté financière. Un catalogue étendu d'outils, articles, fiches, présentations, vidéos, web-séries ou encore podcasts est accessible sur les portails « [ABC de l'économie](#) », « [Mes questions d'entrepreneur](#) » et « [Mes questions d'argent](#) » (qui comprend une rubrique dédiée aux intervenants sociaux) ainsi que sur la chaîne YouTube « [EDUCFI Banque de France](#) ». Des dispositifs ludopédagogiques ont été créés en fonction des publics, comme le jeu d'énigmes pour les jeunes « Sur la piste de Matthieu » et le jeu de plateau pour différentes tranches d'âge « Mes questions d'argent ». Enfin, EDUCFI promeut des applications gratuites d'aide à la bonne gestion d'un budget, telles que Pilote Budget et Pilote Dépenses.

Sensibiliser et former sur les questions de budget et de finances

En 2022, les succursales et la direction de l'Éducation financière de la Banque de France ont multiplié les actions de formation sur le territoire : 23 707 intervenants sociaux ont été formés, dont 3 657 sur le thème de l'inclusion financière ; 650 ateliers EDUCFI ont été animés auprès de 5 300 jeunes en réinsertion professionnelle dans plus de 200 structures

(missions locales, École de la 2^e Chance [E2C], établissements Apprentis d'Auteuil, Pôle emploi) ; 140 ateliers, durant les Journées nationales d'action contre l'illettrisme, ont été proposés à 1 200 personnes et leurs accompagnants.

Aux formations destinées aux intervenants sociaux, en particulier sur le surendettement, le droit au compte, l'offre spécifique clientèle fragile ou le microcrédit, se sont ajoutées de nouvelles sessions sur les arnaques et les banques en ligne. Des actions se développent également auprès de services sociaux d'hôpitaux, de structures de la Défense nationale et de centres pénitentiaires.

11 Description détaillée en <https://particuliers.banque-france.fr/le-correspondant-inclusion-financiere-corif>

12 Cf. <https://particuliers.banque-france.fr/info-banque-assurance/les-autres-dispositifs-daide/saisir-la-cellule-alerte-inclusion>

6

L'expérimentation du dispositif Aide-Budget

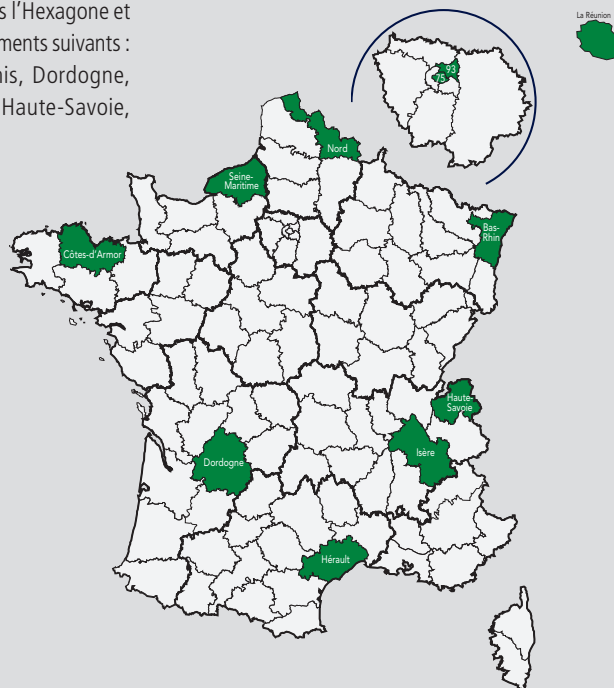
La détection la plus précoce possible des difficultés financières des ménages au mieux est une préoccupation commune de nombreux acteurs, publics comme privés, afin de prévenir la dégradation de leurs situations.

Aide-Budget est une expérimentation lancée en février 2023, pour douze mois, par la direction générale du Trésor et la direction générale de la Cohésion sociale dans l'objectif de mobiliser différentes catégories de créanciers, comme des bailleurs sociaux, des fournisseurs d'énergie, et des établissements de crédit. Elle prend appui sur le réseau des Points conseil budget (PCB), autour d'un objectif commun : prévenir le plus en amont possible la survenance d'une situation de surendettement et proposer aux ménages concernés une offre d'accompagnement adaptée à leurs besoins.

Cette expérimentation constitue l'une des recommandations de la mission parlementaire relative à la prévention du surendettement et au développement du microcrédit, conduite par le député Philippe Chassaing, dont le rapport a été remis au gouvernement en octobre 2021.

Quels sont les départements concernés par cette expérimentation ?

Cette expérimentation est menée dans l'Hexagone et dans les outre-mer dans les 11 départements suivants : Nord, Isère, Paris, Seine-Saint-Denis, Dordogne, Hérault, Bas-Rhin, Côtes d'Armor, Haute-Savoie, Seine-Maritime et La Réunion.



Quels sont les acteurs de cette expérimentation ?

Le dispositif Aide-Budget intègre des créanciers privés et des acteurs publics :

- des bailleurs sociaux, à travers des organisations professionnelles représentatives d'organismes de logement social – notamment l'Union sociale pour l'habitat et Adoma, et les entités qui leur sont affiliées au niveau territorial ;
- des fournisseurs d'énergie, tels qu'EDF, Engie ou TotalEnergies ;
- des Points conseils budget (PCB) ;
- des administrations telles que la direction générale du Trésor, la direction générale de la Cohésion sociale, la direction générale de l'Énergie et du Climat, la délégation interministérielle à la Prévention et à la Lutte contre la pauvreté, la délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au logement, ainsi que la Banque de France ;
- les collectivités territoriales sont pleinement associées à la gouvernance locale de l'expérimentation.

Concrètement, comment fonctionne ce dispositif Aide-Budget ?

Aide-Budget est structuré en trois phases principales :

1. Les créanciers, notamment les bailleurs sociaux et les fournisseurs d'énergie, s'engagent à détecter des clients en situation de fragilité, dès lors qu'ils constatent des difficultés (par exemple, deux impayés consécutifs);
2. Le créancier entre en contact avec son client pour :
 - Lui transmettre le contact du Point conseil budget le plus proche de son domicile,
 - L'informer sur les dispositifs existants en matière d'accompagnement ou d'aides propres à son entreprise ou secteur d'activité, et apporter toute indication générale susceptible d'améliorer son niveau de connaissance sur les dispositifs d'inclusion financière. À ce titre, le créancier peut notamment orienter son client vers l'espace Particuliers/Inclusion financière du site Internet de la Banque de France, qui présente les dispositifs d'inclusion financière (procédure de surendettement, droit au compte, microcrédit, etc.);
3. Si les difficultés du client persistent, le créancier lui propose un entretien. Ce dernier est alors orienté vers le dispositif d'appui interne du créancier, ou à défaut, pour les situations les plus complexes, vers un PCB, sous réserve du consentement du client.

Aide-Budget s'inscrit donc en parfaite complémentarité avec les dispositifs déployés par l'ensemble des partenaires de l'expérimentation afin de remédier aux difficultés financières de leurs clientèles.

5

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

REPÈRES 2022

LE SUIVI DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

PAR RAPPORT À 2021

147	comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte	+69%
34	contacts proposés à des clients bénéficiaires du droit au compte afin d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée	x 10
24%	des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles identifiées comme fragiles financièrement	+20%
11 974	non professionnels identifiés comme fragiles	+40%
dont 996	identifiés en raison de critères internes à l'établissement, autres que réglementaires	x 1,8
845	nouvelles souscriptions d'offres spécifiques	x 3

LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES

10 103	clients fragiles au 31 décembre 2022, titulaires ou cotitulaires de 9 735 comptes actifs à cette date	+7%
1 763	bénéficiaires de l'offre spécifique	+24%
326 €	montant moyen annuel de la totalité des frais liés au compte pour l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [38 869 F CFP]	-35%
165 €	montant moyen annuel des frais d'incidents sur les comptes de l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [19 738 F CFP]	-42%

Tout comme la Banque de France dans l'Hexagone et l'IEDOM dans les départements et collectivités d'outre-mer (DCOM) de la zone euro, l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) prend en charge les différents dispositifs favorisant l'inclusion financière des populations fragiles dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique¹³. Dans les COM du Pacifique, l'IEOM est ainsi responsable des moyens progressivement mis en place : la mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics (EDUCFI), le droit au compte, les commissions et le traitement du surendettement des ménages (2007 en Nouvelle-Calédonie, 2012 en Polynésie française) et enfin la collecte¹⁴ de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (réalisée depuis 2019).

5.1 Spécificité des collectivités d'outre-mer du Pacifique pour l'inclusion bancaire

Le maillage bancaire dans le Pacifique est moins dense qu'en France hexagonale, entraînant un taux de bancarisation plus faible. En outre, la population ultramarine comprend une plus forte proportion de ménages avec de faibles revenus et en situation de précarité sociale. Les taux de pauvreté (calculés au seuil local¹⁵) dans les COM du Pacifique s'élèvent à 27,0 % pour la Nouvelle-Calédonie (2019) et la Polynésie française (2015), et à 21,0 % pour Wallis-et-Futuna. Les taux de chômage s'établissent à 9,0 % en Polynésie française (2022), 13,3 % en Nouvelle-Calédonie (2021) et 17,4 % à Wallis-et-Futuna (2018), taux supérieurs à celui de l'Hexagone (7,2 % au 4^e trimestre 2022)¹⁶. Ainsi, la population cible de l'inclusion bancaire est proportionnellement plus élevée dans les COM du Pacifique que dans l'Hexagone. Comme la population fragile y est proportionnellement plus importante, les indicateurs de l'inclusion financière sont donc également plus élevés.

5.2 L'engagement des établissements financiers installés localement

Depuis 2019, les établissements présents dans les COM du Pacifique ont mis en place des mesures en faveur de l'inclusion bancaire ce qui explique une partie de la hausse des différents indicateurs d'inclusion dans ces collectivités du Pacifique.

Les données collectées auprès des établissements¹⁷ montrent qu'en 2022 tous ont mis en place une politique pour l'inclusion bancaire (détection des personnes fragiles, promotion du microcrédit, information de la clientèle, formation des équipes locales)¹⁸, alors qu'ils étaient rares dans ce cas en 2019. Tous les établissements proposent une

formation interne à leurs agents sur l'inclusion bancaire ; des courriers sont adressés à la clientèle, les prises de contact sont automatisées et régulières, et leurs sites Internet présentent tous l'offre spécifique.

Outre les critères réglementaires appliqués par l'ensemble des établissements dans les COM du Pacifique depuis 2020, les critères retenus s'étoffent encore. Ainsi en 2023, la Banque de Nouvelle-Calédonie a complété son dispositif avec une méthode de détection précoce fondée sur un score prédictif de surendettement au sein de son groupe et ajustée au contexte local.

Les détections sont davantage automatisées et plus régulières, comme en témoigne le cas de la banque Socredo qui, en 2022, est passée d'une détection trimestrielle et des courriers annuels pour les clients éligibles à une détection mensuelle et des courriers semestriels.

De même, pour la première fois en 2022, l'établissement OPT-NC a créé et dispensé à ses conseillers financiers et à son personnel de *back office* (administration sous-jacente aux actions clientèle) une formation sur l'inclusion bancaire et ses enjeux, comprenant la détection des clients fragiles, le dispositif réglementaire en vigueur, l'accompagnement du client et la prévention du surendettement.

Par ailleurs, deux établissements indiquent avoir noué des partenariats ou soutenir activement l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), association de microcrédit bien implantée en outre-mer.

La forte hausse observée en 2022 du nombre de personnes bénéficiant de l'offre spécifique (+ 24 %) est largement supérieure à l'augmentation du nombre de clients fragiles (+ 7 %). Cela démontre que l'engagement des établissements pour l'inclusion permet de mieux promouvoir l'offre spécifique auprès des personnes fragiles.

5.3 Le droit au compte

Alors que dans l'Hexagone le nombre de bénéficiaires du droit au compte diminue de 4 % entre 2021 et 2022, il progresse de 19 % dans les COM du Pacifique. Cette hausse peut s'expliquer en partie par le rattrapage du recours au droit au compte : 0,49 droit au compte dans l'Hexagone pour 1 000 habitants en 2022 et 0,39 dans les COM du Pacifique, alors que la population y est plus pauvre.

D'autre part, en Polynésie française, l'établissement OPT-PF a changé d'agrément en 2022 et n'est plus éligible pour le

droit au compte. Le report mathématique des désignations sur les trois autres établissements explique chez eux la hausse importante de droits accordés.

Les écarts entre les trois collectivités du Pacifique sont importants. Par exemple, à Wallis-et-Futuna, où seul un établissement bancaire est présent, le nombre de comptes actifs dans le cadre du droit au compte passe de 6,0 à 7,7 pour 1 000 habitants entre 2021 et 2022, contre des valeurs respectives de 0,1 et 0,17 en Polynésie française.

5.4 L'éducation financière contre l'exclusion bancaire

L'IEOM, par délégation de la Banque de France dans les COM du Pacifique, met en œuvre la stratégie nationale d'éducation économique, budgétaire et financière des publics (EDUCFI) en combinant des actions de terrain et des informations en ligne, en collaboration avec des partenaires externes (travailleurs sociaux, rectorats, associations, entrepreneurs, etc.). Cette mission couvre des champs aussi divers que la gestion du budget personnel ou familial, l'apprentissage des outils bancaires et d'assurance (comptes et moyens de paiement, crédit, épargne, assurance) et la prévention des arnaques. Elle vise également à améliorer la compréhension des notions économiques.

Au total, les actions menées par les agences IEOM dans le cadre de l'éducation financière ont permis de sensibiliser près de 1 530 personnes en 2022.

Par exemple, en 2022, le passeport EDUCFI a été introduit dans les trois COM du Pacifique et 50 classes de collégiens l'ont passé. Ce passeport correspond à une session d'éducation financière animée par les enseignants à partir d'un support présenté par les agences IEOM.

Le concours pour le prix de l'excellence économique, coorganisé par la Banque de France, le ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse, Citéco (la Cité de l'Économie) et l'IEDOM-IEOM, s'adresse aux élèves de terminale. Plus de 1 080 élèves ont participé à ce concours en 2022 en outre-mer (7 460 élèves au total).

La Semaine de l'éducation financière, organisée en mars 2022 par les agences IEDOM-IEOM, a permis de sensibiliser un public jeune aux thématiques liées à l'argent : informations pratiques pour permettre de prendre des décisions éclairées et adaptées en matière de finances dans les actes de la vie quotidienne.

L'IEOM s'engage également dans la formation des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté dans deux COM du Pacifique.

Le microcrédit et le traitement du surendettement concourent aussi à l'inclusion bancaire des populations fragiles. Deux encadrés spécifiques (2 et 5) sur ces sujets dans les COM et les DOM sont présentés dans ce rapport.

13 Les collectivités d'outre-mer du Pacifique sont la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et Wallis-et-Futuna.

14 La collecte relative aux DCOM de la zone euro est intégrée dans les données France du présent rapport.

15 Le taux de pauvreté correspond à la proportion de ménages dont le niveau de vie est inférieur à 60 % du revenu médian (moitié des ménages au-dessus, moitié au-dessous) de l'ensemble de la population locale de chaque territoire. Par comparaison, le taux de pauvreté en France hexagonale est de 15 %, celui de Mayotte de 77 % (le plus élevé

des DCOM de la zone euro) et celui de la Martinique de 27 % (le moins élevé).

16 Insee (2020), « Une pauvreté marquée dans les DOM, notamment en Guyane et à Mayotte », *Insee Première*, n° 1804, juillet; Insee (2022), données de taux de chômage localisé dans les DOM.

17 L'arrêté du 7 septembre 2020 pris en application de l'article R. 312-13 du Code monétaire et financier fixe la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

18 En 2020, la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement* est signée en Polynésie.

ANNEXES

A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	54
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	55
A3	Cadre juridique Principaux textes et articles de référence	56
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2022	58

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

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
- Céline Ringot, 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
- Thibault Largeron, 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

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 2022, 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
- Mark Béquery

A3

CADRE JURIDIQUE PRINCIPAUX TEXTES ET ARTICLES DE RÉFÉRENCE

Les textes et articles mentionnés ci-dessous sont disponibles sur le site Légifrance ¹.

L'INCLUSION FINANCIÈRE ET L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

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

Article L. 312-1-1-B du Code monétaire et financier portant sur les missions de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, créé par l'article 56 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013.

Loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation.

Articles R. 312-9 à R. 312-17 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014 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.

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 et arrêté du 23 janvier 2023 portant nomination à l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

LE 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 au compte.

Article 2 de la loi n° 2021-1774 du 24 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle dans l'exercice individuel du droit au compte.

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° 2022-347 du 11 mars 2022 relatif à la procédure de droit au compte, entré en vigueur le 13 juin 2022.

Articles R. 312-6 à D. 312-8-2 du Code monétaire et financier, sur la mise en œuvre de la procédure de droit au compte.

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 par un arrêté du 31 mai 2022.

LES PRESTATIONS ET 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 L312-1 II et D. 312-5 du Code monétaire et financier, sur les prestations bancaires de base.

Articles L. 312-1 III, D. 312-5-1 et D. 312-6 du Code monétaire et financier, sur les services bancaires de base.

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

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

LE MICROCRÉDIT

Article 80 de la loi n° 2005-32 du 18 janvier 2005 de programmation pour la cohésion sociale, créant le fonds de cohésion sociale.

Article 23 de la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, sur les prêts à des fins sociales.

Article L. 511-6 du Code monétaire et financier, portant sur les associations sans but lucratif et les fondations reconnues d'utilité publique habilitées à distribuer des microcrédits.

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° 2022-124 du 4 février 2022 relatif aux prêts accordés à des personnes physiques pour le financement de projets d'insertion, sur la modification des plafonds et durée de remboursement des microcrédits personnels.

Articles R. 518-57 à R. 518-62 du Code monétaire et financier, sur la procédure d'habilitation des associations sans but lucratif et des fondations reconnues d'utilité publique, et sur les caractéristiques des microcrédits.

LA DÉTECTION DE LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE ET L'OFFRE SPÉCIFIQUE

Articles L. 312-1-3 et L. 312-1-1A du Code monétaire et financier, sur l'offre spécifique.

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

Article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, créé par le décret n° 2014-738 sur les critères de détection des clients fragiles et l'offre spécifique, modifié par le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020.

Article R. 312-4-2 du Code monétaire et financier, sur le plafonnement des commissions d'intervention pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Arrêté du 16 septembre 2020 portant homologation de la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, sur la détection des clients fragiles, l'offre spécifique et le plafonnement des frais liés aux incidents de paiement et irrégularités de fonctionnement de compte.

LE PLAFONNEMENT DES FRAIS BANCAIRES

(HORS DISPOSITIF CLIENTÈLE FRAGILE ET OFFRE SPÉCIFIQUE)

Article L. 133-26 II bis du Code monétaire et financier, créé par l'article 21 de la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat, sur le remboursement des frais lors de la représentation d'un prélèvement déjà rejeté pour défaut de provision.

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

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

Article D. 131-25 du Code monétaire et financier, sur le plafonnement des frais bancaires pour rejet de chèques pour défaut de provision.

Article D. 133-6 du Code monétaire et financier, sur le plafonnement des frais de rejet de prélèvement ou de virement permanent pour défaut de provision.

LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Articles L. 711-1 à L. 771-12 et R. 711-1 à R. 771-6 du Code de la consommation.

Loi n° 2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante et décret n° 2022-890 du 14 juin 2022 qui précise les modalités et la coordination entre la procédure collective et la procédure de surendettement.

Loi n° 2020-734 du 17 juin 2020 (article 39) relative à diverses dispositions liées à la crise sanitaire et permettant aux dettes professionnelles d'être effacées en rétablissement personnel (avec ou sans liquidation judiciaire).

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

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^e siècle.

Décret n° 2020-1452 du 27 novembre 2020 (article 6) portant diverses dispositions relatives à la procédure civile, modifiant les modalités de saisine du juge des contentieux de la protection auprès du tribunal judiciaire.

1 www.legifrance.gouv.fr

A4

ANNEXE STATISTIQUE SUR LA COLLECTE DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE EN 2022

TABLEAUX PUBLIÉS SUR LE SITE INTERNET DE LA BANQUE DE FRANCE

<https://publications.banque-france.fr/rapport-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire-2022>

Évolution du nombre de personnes fragiles, 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

Soazic Rouault

Stéphanie Thieffry

Éditeur

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

Directeur de la publication

Hervé Gonsard

Secrétaires de rédaction

Soazic Rouault

Stéphanie Thieffry

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 2023

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

