



**LA BANQUE DE FRANCE
AU SERVICE DES PUBLICS**

**FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU
GOUVERNEUR**

**ANTENNE ECONOMIQUE
DE PARIS BASTILLE
24 MAI 2018**

2 AXES POUR UN MEILLEUR SERVICE



Lutter contre le surendettement des ménages

La simplification de la procédure de surendettement intervenue le 1er janvier 2018 permet d'apporter plus rapidement une solution aux personnes en situation de fragilité financière.



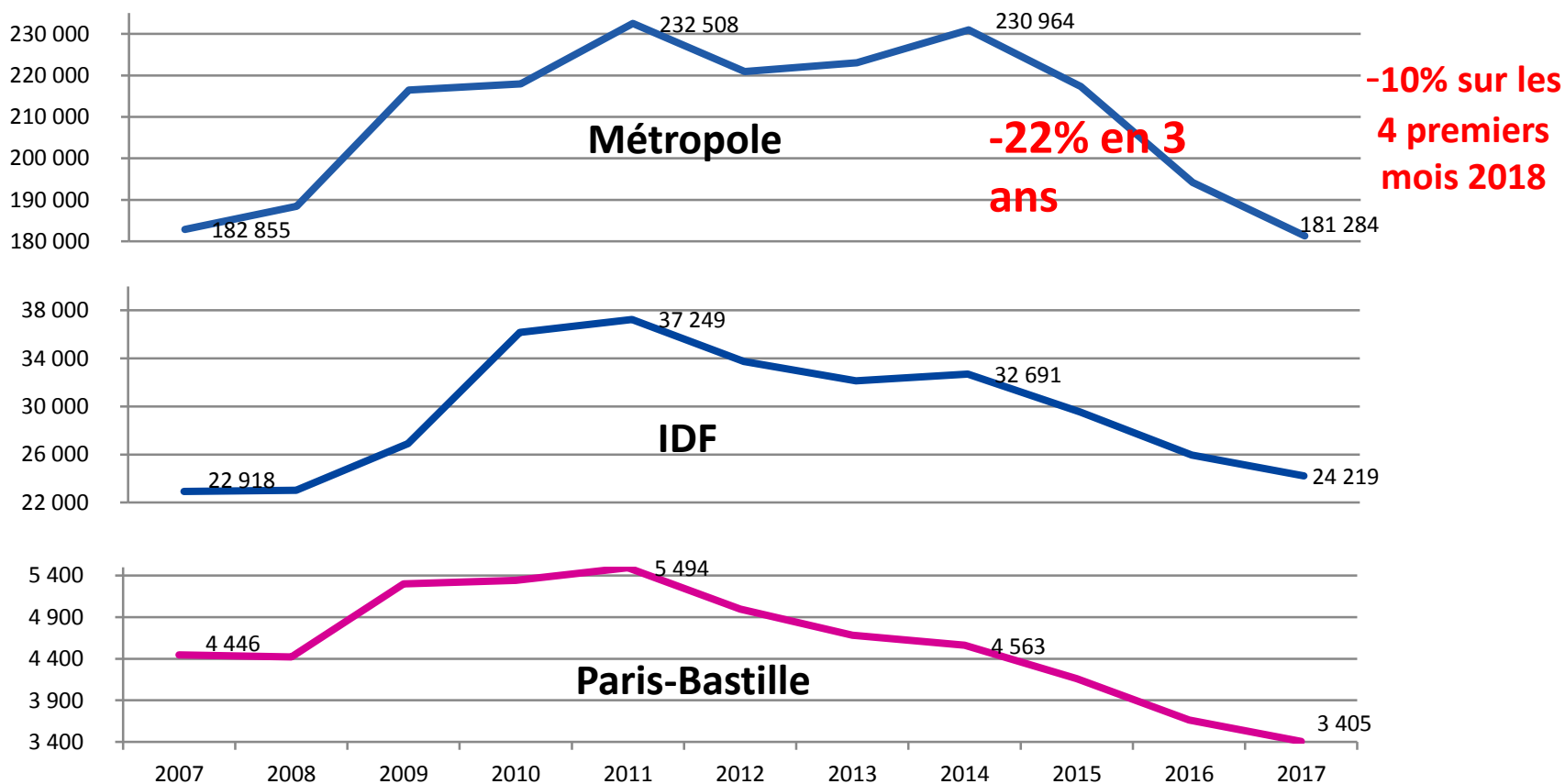
Accueillir le public dans les meilleures conditions

La Banque de France modernise son réseau de succursales et son dispositif d'accueil du public.

LUTTER CONTRE LE SURENDETTEMENT DES MÉNAGES

1/5

Baisse du nombre de situations de surendettement de façon continue depuis plus de 4 ans



Principales évolutions accompagnant la baisse du surendettement

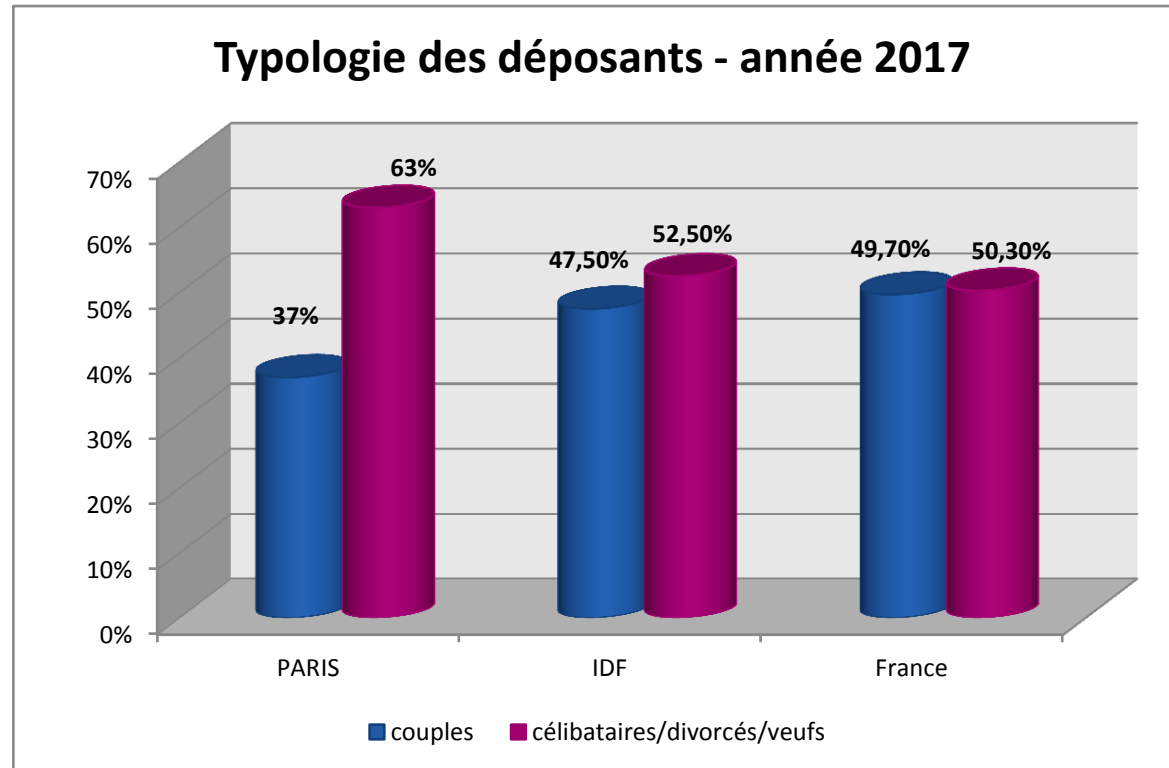
- **Moins de crédits à la consommation**
 - Une situation de surendettement sur cinq ne comprend aucun crédit à la consommation.
 - La part du crédit à la consommation dans le total des dettes (37%) a baissé de **29 points** depuis 2014.

- **Le surendettement concentré sur les personnes en situation de vulnérabilité**
 - Dans deux cas sur trois, le débiteur n'a pas de conjoint ou en est séparé -
 - **49 %** des personnes surendettées sont sans activité professionnelle.
 - **76 %** des ménages surendettés sont locataires de leur logement.
 - **Un ménage surendetté sur deux** n'a aucune capacité de remboursement.
 - **82 %** des ménages surendettés ont un patrimoine brut inférieur à 2 000 €.

Les spécificités de l'Île de France et de Paris

63 % de dossiers déposés par des personnes seules (**33 %** de célibataires contre **18,5 %** au niveau national)

Pour Paris



- **63,5 %** de déposants sans personne à charge (**55 %** au niveau national)
- **67 %** de déposants de plus de 45 ans (**52,8 %** au niveau national)
- **2,4 %** de propriétaires (**11,7%** au niveau national)

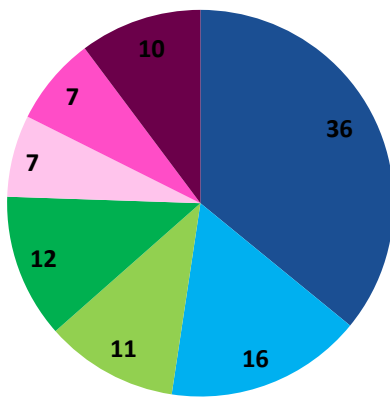
D'importantes mesures de simplification sont intervenues le 1er janvier 2018

Les lois « Sapin 2 » et de « modernisation de la justice du XXIème siècle » simplifient la procédure afin d'accélérer la mise en œuvre des solutions

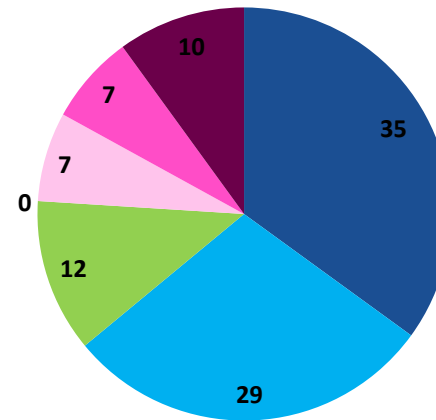
- En réservant la « phase amiable » (conciliation avec les créanciers en vue d'établir un plan conventionnel de redressement) aux situations les plus complexes dans lesquelles le débiteur est propriétaire d'un bien immobilier.
- en « dé-judiciarisant » la procédure pour permettre aux commissions de surendettement d'imposer des mesures d'effacement total ou partiel sans passer par une phase préalable d'homologation par le juge d'instance. Les délais de contestation sont en contrepartie allongés.

Une procédure plus simple et plus efficace au bénéfice de tous

2017
180 000 situations



2018
Estimation 165 000 situations



- Rétablissement personnel sans LJ
- Mesures imposées immédiates
- Mesure négociée
- Mesures imposées suite à l'échec des négociations
- Mesures d'attente
- Situations irrecevables
- Autres

- les simplifications adoptées en 2018 permettront d'apporter plus rapidement une solution à plus de **100 000 familles surendettées**.

- Près de **20 000 mesures** imposées suite à l'échec des négociations évitées en 2018

- De l'ordre de **85 000 décisions** d'effacement total ou partiel des dettes qui ne seront plus soumises à homologation par le TI

ACCUEILLIR LE PUBLIC DANS LES MEILLEURES CONDITIONS 1/4

La Banque de France est désormais « multicanal »

- Accueil physique, avec son réseau d'implantations départementales
- Accueil téléphonique
- Plateforme ABEIS 0811 901 801
- Demandes reçues par courrier et WEB

- **Une facilité de choix laissée au public** selon ses besoins, l'urgence de sa demande et ses contraintes géographiques ou opérationnelles

ACCUEILLIR LE PUBLIC DANS LES MEILLEURES CONDITIONS 2/4

- Depuis le 4 décembre 2017, la Banque de France a ouvert un espace Web où le public peut :
 - Créer son espace personnel **60 000 espaces créés**
 - Prendre directement RDV , annuler, reporter son RDV **30 000 demandes de RV
soit 20% au niveau national
25% en Ile de France, 36% à Paris**
 - Effectuer ses demandes en ligne : demandes de droit d'accès aux fichiers, de droit au compte, poser toute question Infobanque. **18 600 démarches
effectuées en ligne**

45 000 actes effectués en ligne depuis le début de l'année

ACCUEILLIR LE PUBLIC DANS LES MEILLEURES CONDITIONS

L'ACCUEIL DU PUBLIC EN ILE DE FRANCE 3/4

- **27 guichets** dont 15 dans les succursales du réseau francilien et 12 bureaux d'accueil et d'informations
- **170 000 visiteurs** accueillis en 2017 dont 30 000 à Paris Bastille, premier point d'accueil du réseau.
- **17 500 désignations** d'établissements de crédit dans le cadre du droit au compte (60 000 au niveau national)

	Courriel	%	Courriel	%	Espace Personnel Web	%	Fax / iFax	%	Guichet	%	Téléphone	%	Total général
Paris-Bastille	61	0,64%	1112	11,75%	812	8,58%	48	0,51%	6587	69,62%	841	8,89%	9461
IDF	1191	2,15%	7500	13,53%	2706	4,88%	194	0,35%	37027	66,79%	6816	12,30%	55434
Métropole	6536	2,01%	41811	12,86%	14030	4,32%	1400	0,43%	199426	61,35%	61853	19,03%	325056

ACCUEILLIR LE PUBLIC DANS LES MEILLEURES CONDITIONS 4/4

Premier baromètre de satisfaction des utilisateurs des services de la Banque de France: un accueil du public jugé très positif

710 000

visiteurs à ses guichets

2,5 M

d'appels téléphoniques entrants



satisfaits des modalités d'accueil du public

■ Les points forts

- La disponibilité des interlocuteurs
- La pertinence et l'utilité de la réponse
- La performance du canal Web, même si des améliorations restent à apporter : accélération du délai de réponse, réponse directement sur l'espace personnel,....