

Avenant au contrat de service public conclu entre la Banque de France et l'État le 17 février 2012 modifié par l'avenant du 21 mars 2018.

Pour mettre à jour certaines références légales et réglementaires, tenir compte des évolutions intervenues depuis 2018 dans l'organisation des services de la Banque de France, mettre à niveau le recensement des activités couvertes par le contrat de service public, et en renforcer la lisibilité, il y a lieu de modifier une large partie des rubriques, sans toutefois que la nouvelle rédaction entraîne de changements majeurs dans la teneur des dispositions.

Le préambule, les chapitres 1 à 4 et l'annexe du contrat de service public sont remplacés par les dispositions suivantes :

« Préambule

Le présent contrat de service public vise à préciser les enjeux et les modalités d'exercice des activités assurées par la Banque de France -en dehors de celles relevant de l'eurosystème- qui justifient sa présence permanente dans chacun des départements du territoire métropolitain. Il s'inscrit dans le cadre des dispositions du code monétaire et financier qui fixent le statut de la Banque de France et déterminent les missions qui lui sont imparties. Plus précisément, il permet à la Banque de France d'asseoir ses actions dans le cadre de l'article 29-I et II de la loi n°95-115 du 4 février 1995 d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire modifié et du décret n°2001-601 du 9 juillet 2001 qui exclut les missions que la Banque exerce à raison de sa participation au Système européen de banques centrales du champ du contrat de service public.

Conformément à l'article L. 141-7 du code monétaire et financier (CMF), les prestations demandées par l'État ou réalisées pour des tiers avec l'accord de celui-ci sont rémunérées afin de couvrir les coûts engagés par la Banque de France. La nature de ces prestations et les conditions de leur rémunération sont fixées par des conventions conclues entre la Banque de France et, selon le cas, l'État ou les tiers intéressés (« contrat de performance »).

Les responsabilités de la Banque de France mentionnées dans le présent contrat, qui précise également les fondements de l'organisation de la présence de la Banque de France sur le territoire métropolitain, concernent l'accueil des particuliers, d'une part, et les services proposés aux collectivités territoriales; services déconcentrés de l'État et entreprises, d'autre part.

Un dispositif de suivi et d'analyse de son exécution, fondé sur différents indicateurs figurant dans une annexe actualisée chaque année (annexe 1), permet de rendre compte annuellement de son exécution au niveau de chaque département et de chaque région ainsi que pour l'ensemble du territoire.

*

I. Organisation de la présence territoriale de la Banque de France

La présence territoriale de la Banque de France repose sur 13 directions régionales ayant autorité sur les directions départementales de la région. Les modifications de l'implantation territoriale de la Banque s'inscrivent dans la législation applicable en matière d'aménagement du territoire au moment où elles sont décidées : si les implantations territoriales de la Banque de France devaient être modifiées, le contrat continuerait de s'appliquer dans les mêmes termes.

- Les directions régionales de la Banque de France

La responsabilité de la gestion des activités de la Banque de France sur le territoire est confiée aux directeurs régionaux qui ont autorité sur l'ensemble des unités de leur région. Il leur revient, en particulier, de s'assurer, dans leur région, du respect des engagements pris par la Banque dans le cadre du présent contrat. Ils représentent la Banque vis-à-vis des différentes autorités de la région.

La part de leur responsabilité qui concerne des départements différents de celui du chef-lieu de région est assurée par les directeurs départementaux qui bénéficient d'une délégation de pouvoir et de signature de leur directeur régional.

- Les directions départementales de la Banque de France

La Banque de France comporte au moins une implantation dans chaque département qui, sauf exception, est située au chef-lieu du département. Le directeur départemental est responsable de la gestion de l'ensemble des activités de la Banque de France de son département. Il représente la Banque vis-à-vis des différentes autorités du département. Une carte des implantations permanentes de la Banque de France figure en annexe 2 au présent contrat.

- Les bureaux d'accueil et d'information

La Banque de France dispose de bureaux d'accueil et d'information dans des villes où elle a fermé son implantation permanente depuis 2004. Ces bureaux sont ouverts une partie de la semaine, en fonction de l'importance de leur fréquentation.

II. Services rendus aux particuliers et aux acteurs de l'inclusion financière

1. L'accueil des particuliers

La Banque de France assure l'accueil et l'information des particuliers :

- concernés par une procédure de traitement du surendettement des personnes physiques (article L. 711-1 du code de la consommation) ou demandeurs d'informations sur ce dispositif; les services assurés par la Banque de France et la documentation correspondante font l'objet d'un espace dédié de son site internet ;
- souhaitant exercer un droit d'accès aux fichiers dont elle assure la gestion; sont notamment visés le fichier central des chèques -FCC- (article L. 131-84 du code monétaire et financier), le fichier national des incidents de remboursement de crédits aux particuliers -FICP (articles L.751-1, L. 752-1 et suivants du code de la consommation) et le fichier national des chèques irréguliers -FNCI- (articles L.131-86 du code monétaire et financier);
- voulant bénéficier de la procédure de « droit au compte » prévue à l'article L. 312-1 du code monétaire et financier ;
- intéressés par des questions générales portant essentiellement sur les pratiques et les opérations bancaires.

– **Accueil physique dans les unités permanentes de la Banque de France**

Les unités permanentes de la Banque de France assurent un accueil physique des particuliers du lundi au vendredi, sur une durée quotidienne et des horaires adaptés à la fréquentation et à la vie locale. L'accueil du public peut être réalisé en tout ou partie sur rendez-vous.

Leur localisation est disponible dans un espace dédié de son site internet.

– **Accueil physique dans les bureaux d'accueil et d'information de la Banque de France**

Des vacations sont tenues dans les villes où la Banque a fermé une unité permanente depuis 2004 et dès lors que le rythme de fréquentation le justifie. Le régime des vacations, qui s'inscrivent dans des rythmes adaptés à la vie locale, est fixé par les directions régionales au terme d'une concertation avec les élus et les responsables administratifs locaux. Leur localisation et horaires d'ouverture sont disponibles dans un espace dédié de son site internet. L'accueil du public peut y être réalisé en tout ou partie sur rendez-vous. La Banque de France met également à la disposition des mairies des communes où sont localisés des bureaux d'accueil et d'information des dépliants d'information destinés au public.

– **Accueil de premier niveau assuré par des organismes ou dans des structures avec lesquelles la Banque de France a un accord de partenariat**

Lorsque cela lui est proposé par des institutions publiques, notamment des collectivités territoriales, la Banque de France peut participer aux dispositifs d'accueil du public reposant sur des structures mutualisées avec d'autres services publics dans le cadre d'accords de partenariats. Des partenariats locaux peuvent également être conclus avec des réseaux pilotés par les institutions publiques tels les Points Conseil Budget ou les France Services.

Dans ces lieux, la responsabilité de la Banque de France consiste notamment à contribuer à la formation des agents d'accueil et d'accompagnement des usagers et à mettre à disposition des documents facilitant l'exercice de leur mission.

Pour des raisons de confidentialité, cet accueil ne peut porter sur des données nominatives, il exclut donc, en particulier, les droits d'accès aux fichiers ou des interventions liées à des déclarations de situation de surendettement en cours de traitement.

Les modalités opérationnelles en sont fixées dans le cadre des conventions conclues avec les organismes concernés.

– **Sites internet**

Un espace dédié du site internet de la Banque est consacré à l'accueil et à l'information générale des particuliers. Il comporte des informations relatives aux procédures de surendettement et de droit au compte, au droit d'accès aux fichiers d'incidents, aux dispositifs d'inclusion financière ainsi qu'aux opérations et pratiques bancaires et d'assurance. Il propose également des services en ligne permettant de déposer un dossier de surendettement, une demande de droit au compte ou de droit d'accès aux fichiers d'incidents, ainsi que de poser des questions générales à la Banque de France.

La Banque de France accueille favorablement les demandes de création de liens entre l'espace « particuliers » de son site internet et les sites internet d'institutions publiques intervenant sur des thèmes pouvant comporter des liens avec ses responsabilités vis-à-vis des particuliers (exemple : service-public.fr), ainsi qu'avec les sites de structures sociales proposant une offre d'accompagnement budgétaire.

- Accueil téléphonique

La Banque de France assure un accueil téléphonique national (3414) portant sur des questions de portée générale ayant trait à l'assurance, la banque ou l'épargne du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h00 à 18h00. Le coût d'accès à ce service est limité à celui d'une communication locale depuis un poste fixe situé en France métropolitaine et fonction du contrat conclu par l'utilisateur avec son opérateur dans le cas d'un poste mobile.

Les situations individuelles, notamment celles liées aux déclarations de situations de surendettement en cours de traitement, peuvent faire l'objet d'entretiens téléphoniques avec les unités permanentes de la Banque de France en charge de l'instruction des dossiers pendant leurs horaires d'ouverture au public.

- Courrier postal

Les unités permanentes du réseau répondent par écrit à toutes les correspondances reçues au titre des missions assurées par la Banque de France au profit des particuliers.

En outre, elles participent au traitement des courriers adressés à la boîte postale mise à disposition du public par la Banque de France : TSA 50120 – 75035 PARIS CEDEX 01.

- Communication destinée à présenter l'offre de la Banque de France à destination des particuliers

La Banque de France veille à la qualité du référencement des services offerts aux particuliers dans les principaux moteurs de recherche disponibles sur internet.

Enfin, la Banque de France édite des supports de présentation des services offerts aux publics qu'elle met à disposition des organismes pouvant constituer des vecteurs de diffusion privilégiés.

2. Autres activités au titre du surendettement et de l'inclusion financière des particuliers

Les missions de la Banque de France en matière de traitement du surendettement et de mise en œuvre du droit au compte, ainsi que ses autres activités décrites ci-dessus, contribuent à l'inclusion financière des ménages. Dans le prolongement de ces missions et dans les conditions financières prévues par le contrat de performance conclu avec l'État (article L. 141-7 du code monétaire et financier), la Banque de France réalise via son réseau les actions d'information, de concertation et d'animation de place suivantes :

En lien avec la mission de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) que la Banque de France préside et compte tenu de son expertise sur différents sujets s'y rapportant, le réseau de la Banque de France diffuse auprès des services de l'État, des collectivités locales et des acteurs professionnels et associatifs, des informations sur les dispositifs en vigueur et sur les bonnes pratiques ainsi que des

études sur l'inclusion financière et le surendettement dans les territoires^[1], notamment au travers de son outil « EISTER ».

La Banque de France préside dans chaque département un conseil de l'inclusion financière dont la vocation est d'identifier les préoccupations et les attentes en matière d'inclusion financière et de favoriser la coopération entre acteurs : y sont notamment conviés, lorsqu'ils sont représentés dans le département, les organisations présentes à l'OIB ainsi que les Points conseil budget du département.

La Banque de France propose aux membres de ces conseils et aux autres acteurs de l'inclusion financière, en particulier les intervenants sociaux, un correspondant pour toute question, signalement de problématique ou demande d'orientation sur les sujets d'inclusion financière. Plus généralement, elle entretient des relations avec les intervenants sociaux, notamment en vue de faciliter l'accompagnement par ceux-ci des personnes souhaitant déposer un dossier de surendettement ou exercer une demande de droit au compte. Elle participe à titre d'expert aux comités de pilotage des Points conseil budget.

Elle contribue à la promotion du microcrédit, en assure un suivi statistique et veille à identifier et partager les bonnes pratiques concernant sa diffusion.

III. Services proposés aux collectivités territoriales, services déconcentrés de l'État, filières professionnelles et entreprises

Les directions départementales de la Banque de France, qui entretiennent des relations avec les entreprises -notamment celles qui bénéficient d'une cotation-, les collectivités territoriales et les services déconcentrés de l'État, constituent des pôles de compétence en matière d'analyse et de diagnostic de la situation économique des territoires.

Cette position concrétise les dispositions du code monétaire et financier qui précise, dans son article L. 142-10, que les succursales « contribuent à la connaissance du tissu économique local et à la diffusion des informations monétaires et financières » et « entretiennent des relations, pour exercer leurs missions, avec les banques, les entreprises, les organismes consulaires, les collectivités locales et les services déconcentrés de l'État de leur rayon d'action ».

Dans le cadre de sa mission de suivi de l'économie des territoires et des bassins d'emploi et au titre de sa contribution à la connaissance du tissu économique local, la Banque de France s'appuie sur les informations et statistiques monétaires et financières collectées par ses services sur les plans national et local, et notamment sur la confection et la diffusion d'études économiques et d'enquêtes de conjoncture ainsi que sur l'exploitation des données figurant dans ses fichiers d'entreprises (Fichier bancaire des entreprises notamment). Elle élabore des diagnostics territoriaux dans le cadre de conventions conclues avec les collectivités territoriales intéressées. Elle échange avec l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT) sur ces thématiques, et contribue au déploiement des « Relais Info Jeunes » et des missions de service civique « Ambassadeurs Info Jeunes ».

Les interventions de la Banque de France sont fondées sur quatre principes :

- l'expertise : la Banque limite le champ de ses interventions aux sujets pour lesquels sa compétence technique est incontestable et publiquement reconnue ; c'est en particulier le cas de toutes les missions qui font appel à sa capacité de diagnostic économique et financier des entreprises et de leur environnement ;

^[1] Y compris sur la base de données collectées dans le cadre et au titre des missions mentionnées à l'article L. 142-10 du code monétaire et financier.

- la neutralité : la position de Banque centrale impose de ne pas prendre part à des actes de gestion ou de ne jamais représenter d'intérêt particulier ;
 - la confidentialité : en application de l'article L 142-9 du code monétaire et financier, les agents de la Banque sont tenus à un strict respect du secret professionnel, dont l'enjeu mérite d'être souligné dans le cadre du présent contrat de service public ;
 - la maîtrise des coûts : préoccupation constante de la Banque, institution dont le capital appartient à l'État, la maîtrise des coûts conduit à ce que, lorsqu'elles impliquent des sujétions lourdes, certaines actions de place sont facturées aux entités qui en sont bénéficiaires.
- **Analyse de la conjoncture régionale** (service proposé aux collectivités territoriales, services déconcentrés de l'État et entreprises)

Les directions régionales de la Banque assurent chaque mois, à l'issue d'enquêtes menées auprès d'échantillons représentatifs d'entreprises ou établissements, la publication d'une étude de conjoncture régionale diffusée par l'intermédiaire d'un espace dédié de son site internet. Cette enquête fait principalement ressortir, pour chacun des secteurs d'activités disposant d'une représentativité suffisante, les grands déterminants des situations et perspectives envisagées par les entreprises interrogées.

Chaque année, une enquête spéciale portant plus spécifiquement sur les résultats et les perspectives des entreprises de chaque région est réalisée et publiée dans les deux premiers mois de l'exercice.

- **Diagnostics territoriaux « ACSEL » et services à la demande** (service proposé aux collectivités territoriales et services déconcentrés de l'État)

La Banque de France propose aux responsables économiques une prestation de service dénommée ACSEL (Analyse Conjoncturelle et Structurale Économique Localisée) qui fait l'objet d'un espace dédié de son site internet. Cette prestation consiste à présenter, sous la forme d'un rapport détaillé écrit dont les conclusions sont également exposées par oral, la situation économique et financière d'une zone géographique et/ ou d'une filière d'activité déterminée. Elle peut être réalisée au niveau régional ou départemental ou, sous certaines conditions, d'une zone d'emploi. ACSEL est destinée à apporter aux collectivités territoriales des éléments permettant d'alimenter leur réflexion sur leur développement stratégique. Cet outil permet, à partir de données provenant essentiellement des bases gérées par la Banque de France, de porter un diagnostic économique et financier sur un territoire déterminé (région, département, bassin d'emploi ou toute autre aire géographique ayant une signification économique). L'analyse ACSEL est le croisement des différentes expertises et bases de données sur les entreprises que gère la Banque de France avec la connaissance fine du tissu économique local dont disposent ses représentants sur place.

La prestation ACSEL se décline selon une gamme de prestations allant des modules standards aux études sur mesure répondant à des besoins précis d'analyse. Les tarifs proposés sont conçus dans une logique de service public rendant possible l'accès à cette prestation aussi bien aux filières nationales, régions et métropoles, qu'à des filières professionnelles ou des EPCI, quelle que soit leur taille.

À l'exemple du tableau de bord sur l'impact de la crise sanitaire diffusé aux préfets en 2020, les données agrégées produites peuvent également faire l'objet d'une diffusion aux administrations déconcentrées de l'État.

La Banque de France peut également examiner les besoins des organismes publics ou administrations à vocation économique et conclure avec ces derniers des conventions de partenariat portant sur la réalisation de diagnostics financiers d'entreprises.

- **Participation aux différentes instances mises en place localement par l'État ou les collectivités territoriales dans le cadre des interventions économiques ou des différents dispositifs d'anticipation et d'accompagnement des mutations économiques**

La Banque de France participe, en qualité d'expert, aux instances mises en place localement par l'État dans le cadre de ses interventions économiques, comme, par exemple, les comités départementaux d'examen des problèmes de financement des entreprises (CODEFI) ou des Comités départementaux à la sortie de crise. Elle peut également répondre aux sollicitations liées aux interventions économiques des collectivités territoriales. Dans le cadre de sa participation aux CODEFI, la Banque de France peut proposer aux membres du CODEFI restreint la fourniture d'un rapport d'analyse sur la situation financière des entreprises sous revue (intitulé OPALE) dès lors que celui-ci est réalisable.

IV. Suivi et évolution du contrat de service public

Procédure d'évaluation annuelle

La Banque de France publie, chaque année dans son rapport annuel les principaux éléments caractéristiques du présent contrat. Les éléments détaillés qui le sous-tendent, et notamment les indicateurs chiffrés, sont remis aux services concernés au sein des ministères signataires du contrat.

Le présent contrat de service public reste en vigueur tant qu'il n'est pas dénoncé ou que sa modification n'est pas souhaitée par les signataires ».

Fait à Paris, le ... **27 AVR. 2022**

Le Ministre de la Cohésion des territoires
et des Relations avec les collectivités
territoriales

Le directeur général
des collectivités locales

Stanislas BOURRON

Le Ministre de l'Économie, des Finances et de la
Relance Le Directeur général du Trésor

Le Gouverneur de la
Banque de France

Emmanuel MOULIN

Indicateurs de suivi de la réalisation du contrat de service public

	Thèmes	Indicateurs et cibles associées
1	Accueil physique dans les unités permanentes de la Banque de France	Nombre de particuliers accueillis et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de cette modalité d'accueil sur l'ensemble des particuliers accueillis.
2	Accueil physique dans les Bureaux d'accueil et d'information de la Banque de France	Nombre de particuliers accueillis et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de cette forme d'accueil sur l'ensemble des particuliers accueillis. Point sur l'évolution du réseau de points de contacts de la Banque de France par rapport à l'année N-1 comprenant : <ul style="list-style-type: none"> - les succursales ; - les bureaux d'accueil et d'information ; - les points mutualisés (et notamment les partenariats au sein de points conseil budget et France services).
3	Accueil de premier niveau assuré par des organismes ou dans des structures avec lesquelles la Banque de France a un accord de partenariat	Nombre d'organismes avec lesquels une convention est conclue et nombre d'intervenants formés.
4	Sites internet	Nombre de connexions aux rubriques « surendettement », « droit au compte » et « infobanque-fichiers » du site internet de la Banque de France..
5	Accueil téléphonique national	Nombre d'appels reçus et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Taux de service.
6	Courrier postal	Nombre de courriers reçus et répartition par grandes catégories des thèmes abordés (surendettement, fichiers, autres). Pourcentage de réponses retournées dans le délai d'une semaine
7	Analyse de la conjoncture régionale	Nombre de documents téléchargés.
8	Diagnostics territoriaux « ACSEL » et services à la demande	Nombre de prestations vendues.
9	Participation aux différents organismes mis en place localement par l'État ou les collectivités territoriales	Nombre de partenariats (par grandes catégories).

ANNEXE 2

Implantation des guichets permanents de la Banque de France



