

OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2020

« 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 2020

AVANT-PROPOS

DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

« **N**ous sortons, encore progressivement, de plus d'un an de pandémie. Dans une période profondément marquée par un risque d'isolement, d'exclusion et de difficultés pour beaucoup de nos concitoyens, l'action de l'Observatoire de l'inclusion bancaire est plus importante que jamais pour préserver l'accès aux services bancaires nécessaires à la vie quotidienne, mais aussi pour identifier, protéger et accompagner les personnes les plus touchées financièrement.

Face à la crise sanitaire, l'ensemble des acteurs impliqués dans ces dispositifs d'inclusion financière ont su faire preuve d'une résilience exemplaire. Par leur capacité d'adaptation de leurs modalités d'action ou des procédures, par l'engagement total des intervenants sociaux et des bénévoles, et surtout par la qualité du dialogue, les membres de l'Observatoire, banques, associations, centres communaux d'action sociale ont, chacun à leur niveau, permis d'offrir aux plus fragiles des réponses adaptées. La Banque de France, engagée résolument en faveur de l'inclusion financière des particuliers et des entreprises, a mobilisé ses services pour préserver l'accès aux procédures de droit au compte, de traitement des situations de surendettement, et plus globalement d'assistance de tous nos concitoyens qui ont un besoin d'information ou d'orientation en matière bancaire, financière ou d'assurance.

Ce nouveau rapport annuel témoigne de l'ensemble des actions mises en œuvre. Elles ont contribué

à consolider les résultats encourageants enregistrés sur le plafonnement des frais d'incidents bancaires, qui ont baissé de plus de 18 % par rapport à 2018, ou sur la diffusion de l'offre spécifique clientèle fragile, en hausse de 56 % sur deux ans. Les nouvelles évolutions apportées au cadre réglementaire, comme l'amélioration des pratiques de certains groupes bancaires, ont permis une identification plus précoce et plus large des clients présentant des signes de fragilité. Le nombre de Points conseil budget, dans l'ensemble des territoires, est passé de 150 à 400 en un an. Nous avons également suivi de près, avec les associations et les banques, le nombre de situations de surendettement : leur baisse en 2020 (- 25 %) peut apparaître paradoxale, mais traduit aussi une forte mobilisation collective au profit des plus défavorisés. L'Observatoire reste vigilant, par l'action de la cellule d'alerte mise en place à ses côtés et d'un conseil scientifique rénové, à ne laisser aucun particulier au bord du chemin.

Par son engagement et sa présence sur l'ensemble du territoire, la Banque de France, tiers de confiance, agit au quotidien pour favoriser ce dialogue. La réussite des Rencontres régionales du microcrédit est un symbole de l'importance de cette approche partenariale et de cette nécessaire solidarité. C'est la voie que nous continuons d'emprunter, pleinement et collectivement mobilisés pour répondre aux défis de sortie de crise. »

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

REPÈRES 2020

LA FRAGILITÉ FINANCIÈRE ET LES ACTIONS MENÉES

DES RÉSULTATS CONSOLIDÉS SUR LA DÉTECTION,
LES FRAIS BANCAIRES ET L'OFFRE SPÉCIFIQUE

3,8

**MILLIONS DE
CLIENTS FRAGILES**



+12%*

au 31 décembre 2020, titulaires ou cotitulaires
de 3 807 342 comptes actifs à cette date

248 €

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



-3%*

-18%**

598 715

**bénéficiaires
de l'offre spécifique
à fin 2020**



+17%*

+56%**

65%

des comptes détenus par un client
identifié comme fragile au 31 décembre
**ont été facturés de frais d'incidents
au moins une fois dans l'année**

143 €

montant moyen annuel des frais
d'incidents sur les comptes de l'ensemble
des clients identifiés comme fragiles
en fin d'année (-5 % par rapport à 2019)

57 €

montant moyen annuel des frais d'incidents
sur les comptes **des clients bénéficiant
de l'offre spécifique** au 31 décembre
(-17 % par rapport à 2019)

DES REPÈRES DIRECTEMENT INFLUENCÉS PAR LA PANDÉMIE ET SES CONSÉQUENCES

* par rapport à 2019
** par rapport à 2018

59 995 → -25%*

nouvelles situations de surendettement en 2020.
Le nombre total des dépôts de dossiers reste, à fin mai 2021,
inférieur de 16,8 % par rapport à la même période de 2019

REPÈRES 2020

2 195 343

personnes physiques inscrites au
**Fichier national des incidents de
remboursement des crédits aux
particuliers (FICP)** au 31 décembre 2020



828 631

personnes physiques inscrites
au **Fichier central des chèques (FCC)**
au 31 décembre 2020



28 923

**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**



18 702 → -2,5%*

microcrédits personnels
accordés en 2020

50 350 → -12%*

microcrédits professionnels
accordés en 2020

SOMMAIRE

1	L'ACCÈS AU COMPTE ET À DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS	9
1.1	Offrir à chacun les services bancaires indispensables : le droit au compte	9
1.2	Accompagner un projet d'insertion sociale ou de création d'entreprise : le microcrédit	12
2	LA PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES	17
2.1	Identifier pour mieux protéger : les grands fichiers	17
2.2	Détecter les situations de fragilité, pour des réponses rapides et adaptées	18
2.3	Proposer l'offre spécifique, pour protéger un client impliqué dans la gestion de son budget	21
2.4	Limiter les frais d'incidents pour prévenir le surendettement	22
2.5	Rétablir les situations individuelles : la procédure de surendettement	23
3	L'ACCOMPAGNEMENT DU PUBLIC EN MATIÈRE BANCAIRE ET FINANCIÈRE	29
3.1	Être au plus près des plus fragiles : les Points conseil budget	29
3.2	Informier et orienter, pour favoriser une meilleure inclusion sociale et financière	30
4	COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE	35
4.1	Nature et évolution de la fragilité financière	35
4.2	Les mécanismes d'accompagnement	36
4.3	Évolution du cadre réglementaire et de la collecte de l'OIB dans les COM du Pacifique en 2020	37

ANNEXES	39	
A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	40
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	41
A3	Cadre juridique	42
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2020	44

ENCADRÉS		
1	Témoignage de Frédérique Adam, créatrice de la brasserie La P'tiote à Thibermont (Seine-Maritime), grâce au microcrédit professionnel de l'Adie, Association pour le droit à l'initiative économique	15
2	Informer, pour mieux comprendre la fragilité financière	27
3	La Cellule alerte inclusion, un outil complémentaire au dialogue	34

1

L'ACCÈS AU COMPTE ET À DES SERVICES BANCAIRES ADAPTÉS

1.1 Offrir à chacun les services bancaires indispensables : le droit au compte

Parce qu'il constitue une condition nécessaire à l'insertion de chacun dans la vie économique et sociale, le droit à la détention d'un compte de dépôt, comportant les services bancaires de base, est reconnu dans le dispositif réglementaire français depuis près de 40 ans. Ce dispositif autorise, notamment, la domiciliation de revenus, l'encaissement de chèques ou de virements bancaires, les paiements par prélèvement SEPA ou l'accès aux espèces. Il permet à toute personne physique domiciliée en France ou dans un État membre de l'Union européenne d'accéder à une activité professionnelle, de faire valoir ses droits à prestations sociales, ou d'assumer ses propres engagements. Il confère une existence économique à toute personne morale ou tout entrepreneur individuel domicilié en France. À tout Français domicilié à l'étranger, il garantit la continuité d'accès à certains droits (de retraite par exemple) ou encore le respect des obligations fiscales.

Face à la crise sanitaire, une mobilisation exemplaire pour préserver l'accès au compte

Une procédure directement menacée en périodes de confinement

La mise en œuvre de la procédure de droit au compte par les personnes qui en bénéficient implique plusieurs démarches successives. Le demandeur doit en premier lieu solliciter un ou plusieurs établissements de crédit pour obtenir l'ouverture d'un compte de dépôt. En cas de refus, il peut, en application des dispositions de l'article L. 312-1 (alinéa III)

du Code monétaire et financier, demander à la Banque de France de désigner, dans un délai d'un jour ouvré, un établissement de crédit qui sera tenu d'ouvrir le compte. À cet effet, outre le formulaire de demande de droit au compte, l'intéressé doit transmettre à la Banque de France une attestation de refus d'ouverture de compte établie par un établissement de crédit, une pièce officielle d'identité en cours de validité et un justificatif de domicile. À réception de la lettre de désignation émise par la Banque de France, le demandeur doit entrer en contact avec l'établissement désigné afin d'obtenir l'ouverture du compte.

Le premier confinement, en mars 2020, a entraîné la fermeture des guichets bancaires ou des succursales de la Banque de France, et occasionné des difficultés d'acheminement et de réception des courriers. Ces différentes démarches se sont avérées difficiles à mener, surtout pour une catégorie de demandeurs peu équipés en outils numériques ou peu habitués aux démarches dématérialisées. En 2019, 50 % des demandes de droit au compte étaient en effet réalisées directement aux guichets de la Banque de France et 20 % par voie postale. Plusieurs mesures d'adaptation ont donc été prises dans le contexte particulier de 2020.

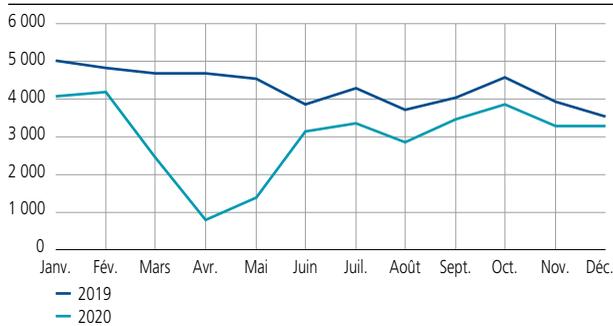
Le secteur bancaire suspend les clôtures de compte

À la demande de la Banque de France et sous l'impulsion de la Fédération bancaire française, les établissements de crédit se sont engagés à surseoir immédiatement à toute clôture de compte. Ils ont dès lors contribué à limiter très significativement le recours à la procédure de droit au compte pendant toute la durée du premier confinement,

le plus strict. Cet engagement était approprié car, selon une enquête de la Banque de France au printemps 2019 ¹, deux tiers des procédures suivent une clôture de compte par l'établissement de crédit.

Cette mesure a été très largement appliquée, avec la suspension de toute nouvelle décision de clôture, mais aussi le maintien, au-delà du délai de préavis, des comptes appelés à être clôturés, ceci jusqu'à un retour progressif à une gestion classique, à partir de l'été 2020.

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



Source : Banque de France.

La Banque de France aménage la procédure pour faire face au contexte sanitaire

Pour répondre aux demandes de droit au compte émises au printemps 2020, notamment par des primo-accédants, la Banque de France a pu s'appuyer immédiatement sur son dispositif d'accueil multicanal. Les demandeurs, ne pouvant accéder aux guichets, ont été invités à privilégier l'utilisation de leur espace personnel sur le site Internet *accueil.banque-france.fr*.

Les particuliers en situation d'exclusion numérique ont bénéficié d'un accueil téléphonique réorganisé et démultiplié, des solutions pragmatiques et individuelles étant recherchées pour la transmission des pièces nécessaires aux dossiers.

Dès la mi-mars, les courriers de désignation aux établissements concernés ont été numérisés, ces derniers ayant accepté un aménagement de la procédure et désigné un interlocuteur central chargé de recevoir et d'orienter les dossiers, dans le contexte de fermeture des agences bancaires. Les informations transmises aux demandeurs ont été personnalisées et adaptées à la situation, afin d'inviter les particuliers à prendre contact à distance avec l'établissement désigné pour l'ouverture de compte.

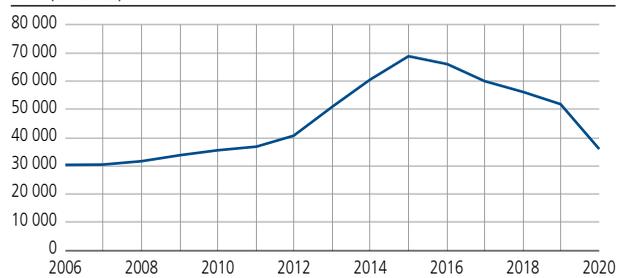
Enfin, dans le respect des critères de parts de marché et des souhaits des demandeurs, la Banque de France a privilégié, exceptionnellement, la désignation d'établissements ayant déjà été en relation avec le demandeur pour pallier les difficultés des banques à mettre en œuvre leurs diligences en matière de connaissance client.

La procédure se recentre sur des cas plus complexes

Un recul inédit du nombre de désignations en 2020

En 2020, la Banque de France a procédé à 36 056 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure du droit au compte, dont 28 923 émises au profit de personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

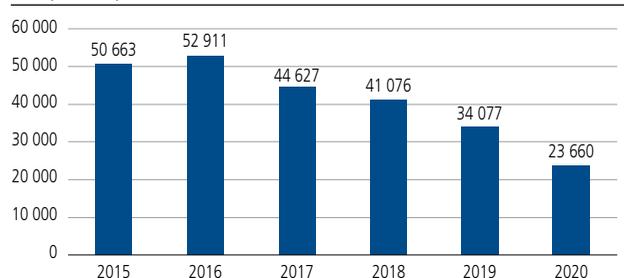
G2 Désignations annuelles dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



Source : Banque de France.

Si cette année s'inscrit dans une tendance baissière durable, amorcée en 2016, ce recul atteint un taux inédit de 31 %. Entre mars et mai 2020, période correspondant au premier confinement et à la mise en œuvre de mesures exceptionnelles, la Banque de France a enregistré 9 000 demandes de moins qu'au cours de la même période de 2019. Ce constat n'explique pas à lui seul le recul du recours à la procédure de droit au compte, observé également en début d'année (- 16 %, avant la crise) et au dernier trimestre (- 13 %).

G3 Comptes ouverts dans l'année dans le cadre de la procédure de droit au compte (en unités)



Source : Banque de France.

La différence entre le nombre de désignations émises par la Banque de France et le nombre, inférieur, d'ouvertures de comptes réalisées par les établissements au titre de la procédure peut s'expliquer par la proposition de l'offre spécifique clientèle fragile, ou d'une convention de compte classique, ou encore par la complexité de certains dossiers, pouvant entraîner plusieurs désignations successives.

Une proportion plus forte de cas complexes

Au cours de l'année 2020, la Banque de France a dû procéder, à nouveau, à un peu plus de 1 000 confirmations de désignations, à la suite de refus d'ouverture de compte ou d'absence de réponse de l'établissement désigné. Elle a également été saisie de plus de 10 000 difficultés post-désignation.

Dans un contexte de forte baisse du nombre de désignations émises, ces chiffres, stables, voire en légère augmentation, démontrent une complexification des procédures. Ils traduisent notamment une relative augmentation des demandes de droit au compte émanant de personnes en plus grande difficulté d'accès aux services bancaires, principalement au regard de leur situation administrative (exemple des mineurs non accompagnés). Certains dossiers, peu nombreux, se complexifient en raison des conditions de mise en œuvre des obligations des établissements en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

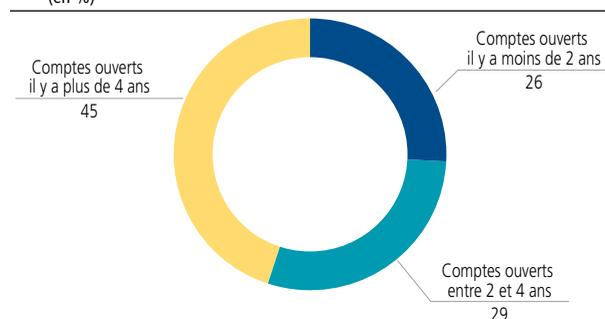
À l'inverse, moins de 5 % des désignations ont été réalisées dans le cadre de la procédure dite « simplifiée ». Dans ce cas, l'établissement ayant refusé l'ouverture d'un compte initie directement, auprès de la Banque de France, une demande de droit au compte au nom de la personne concernée. En parallèle, des tiers (associations agréées, mandataires, tuteurs, etc.) ont présenté 137 demandes de droit au compte. Ce chiffre, en hausse par rapport aux exercices précédents, démontre encore une connaissance insuffisante du dispositif par les structures habilitées à formuler directement les demandes pour le compte des bénéficiaires.

La vie des comptes associés à la procédure

Le déploiement de l'offre spécifique clientèle fragile comme celui des comptes de paiement peuvent expliquer le recul progressif du nombre de désignations. Le recours à la procédure du droit au compte se recentre ainsi progressivement sur des demandeurs sans solution alternative d'accès aux services bancaires, et pour lesquels la procédure constitue une réponse durable.

Ce constat s'illustre par la plus grande stabilité des comptes ouverts dans le cadre de la procédure. Au 31 décembre 2020, le nombre total de comptes actifs s'élevait encore à 192 760, niveau directement comparable à ceux de 2018 et 2019. Surtout, l'ancienneté moyenne de ces comptes continue d'augmenter chaque année, de manière sensible. La proportion de comptes ouverts depuis plus de quatre ans est désormais de 45 %, en hausse de 8 points par rapport à 2019 ; elle n'était que de 20 % en 2015.

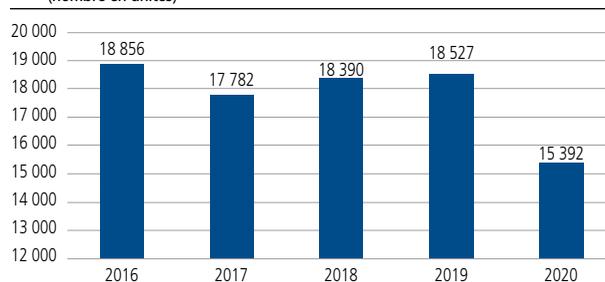
G4 Répartition des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre 2020 (en %)



Source : Banque de France.

L'augmentation du nombre de personnes qui bénéficient durablement des seuls services bancaires de base pourrait traduire une difficulté à faire évoluer la situation personnelle de ces titulaires. En application de la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, chaque établissement doit en effet proposer aux titulaires des services de base un contact annuel devant permettre d'examiner les possibilités d'accès à des offres de services plus adaptées. En 2020, seuls 15 392 clients disposant des services bancaires de base au 1^{er} janvier y ont renoncé.

G5 Clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année, et ayant renoncé à ces services en cours d'année (nombre en unités)



Source : Banque de France.

1 Enquête réalisée aux guichets auprès de 1 027 demandeurs, entre mars et avril 2019.

1.2 Accompagner un projet d'insertion sociale ou de création d'entreprise : le microcrédit

La crise sanitaire affecte la production de microcrédits

Le microcrédit, personnel ou professionnel, s'adresse aux personnes « exclues » du système de prêt bancaire classique du fait d'une insuffisance de revenus ou d'une situation de précarité sociale. Il est destiné à faciliter le retour à l'emploi et à encourager la création d'entreprise.

Les prêts sont accordés sous réserve d'une capacité de remboursement suffisante de l'emprunteur et de la mise en place d'un accompagnement social pendant toute la période de remboursement. Ils sont associés à un mécanisme de garantie publique dans le cadre des engagements du Fonds de cohésion sociale (FCS).

La distribution des microcrédits s'opère par les établissements de crédit mais aussi, dans une proportion importante, par des associations, dénommées instituts de microfinance, et habilitées par le Code monétaire et financier à accorder ce type de prêt.

Le microcrédit personnel vise à favoriser l'insertion sociale ou professionnelle du bénéficiaire. Des structures locales d'accompagnement appartenant à l'un des dix grands réseaux nationaux² instruisent la demande. Il s'agit d'un prêt à titre onéreux, d'un montant inférieur à 5 000 euros, accordé dans la moitié des cas à des personnes sans emploi ou bénéficiaires de minima sociaux. Il est remboursable dans plus de 80 % des situations dans un délai n'excédant pas trois ans. Plus de 90 % des microcrédits personnels accordés financent des dépenses destinées à favoriser la mobilité : acquisition ou réparation d'un véhicule nécessaire

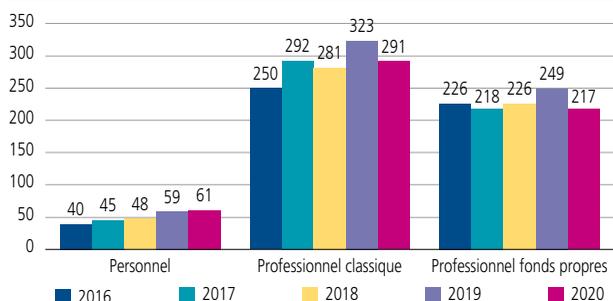
à l'exercice d'une activité professionnelle, ou obtention d'un permis de conduire par exemple.

Alors que la crise sanitaire a perturbé l'activité des structures d'accompagnement et des instituts de microfinance, les montants de nouveaux crédits ont continué de croître, pour atteindre 61,1 millions d'euros (+ 3,4 % par rapport à 2019). En revanche, le nombre de nouveaux prêts a reculé de 2,5 % (18 702, contre 19 179 en 2019). Le montant moyen des microcrédits distribués en 2020 a ainsi progressé de 6 %, passant de 3 081 euros en 2019 à 3 267 euros en 2020. Les encours de microcrédits personnels ont suivi la même évolution, pour totaliser 87,5 millions d'euros à fin 2020.

Le microcrédit professionnel est quant à lui un prêt à titre onéreux, inférieur à 10 000 euros dans 75 % des cas, destiné à financer l'acquisition ou la reprise d'une entreprise de moins de cinq ans d'ancienneté et employant moins de dix salariés. Il s'agit soit d'un financement venant en substitution d'un prêt bancaire classique, soit d'un crédit à caractère de fonds propres, tel qu'un prêt d'honneur, accordé par les réseaux associatifs spécialisés, sans intérêts ni garanties, et couplé à un prêt bancaire complémentaire.

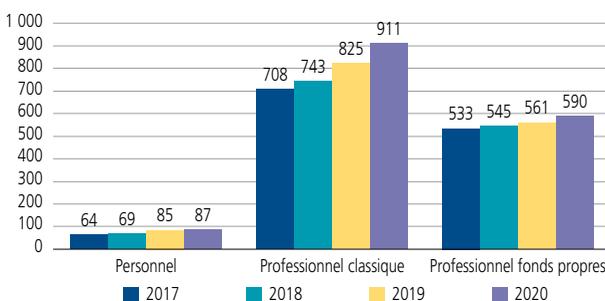
La production de nouveaux microcrédits professionnels a diminué en 2020 : le nombre de prêts distribués est de 50 350, en recul de 12,3 % par rapport à 2019. La baisse est de 9,8 % pour les financements classiques, accordés pour un montant total de 291 millions d'euros, et de 13 % pour les prêts à caractère de fonds propres, d'un montant total de 216,8 millions d'euros. Néanmoins, sous l'effet des reports d'échéance accordés à de nombreux bénéficiaires pour pallier les effets de la crise sanitaire (cf. *infra*), les encours correspondants ont poursuivi leur progression, plus marquée pour les financements classiques (+ 10,4 %) que pour les prêts à caractère de fonds propres (5,1 %).

G6 Flux annuels de nouveaux microcrédits
(en millions d'euros)



Source : Banque de France.

G7 Encours annuels de microcrédits
(en millions d'euros)



Source : Banque de France.

Les Rencontres régionales du microcrédit confirment sa place comme instrument de relance

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale d'entreprise, la Banque de France, avec l'appui de ses succursales régionales, joue un rôle actif dans la promotion du microcrédit. Elle a ainsi organisé en partenariat avec Bpifrance un cycle de Rencontres régionales du microcrédit, qui se sont tenues dans chaque région entre novembre 2020 et mai 2021.

Compte tenu du contexte sanitaire, ces réunions ont pris la forme de webinaires, sur le thème de la « mobilisation des territoires face à la crise », et ont abordé « la dynamique économique des territoires », « la transition écologique, facteur d'inclusion » et « la microfinance comme accélérateur de l'emploi ». La participation active des réseaux associatifs et bancaires, des acteurs publics locaux, et le témoignage de porteurs de projets et d'acteurs de l'économie sociale et solidaire ont confirmé l'intérêt croissant porté au modèle du microcrédit.

Avec une audience moyenne d'une centaine de personnes, composée principalement de travailleurs sociaux et de représentants des structures locales d'accompagnement, ces rencontres ont permis de répondre à un besoin d'information sur un mode de financement encore insuffisamment connu. Elles ont également mis en valeur l'existence d'écosystèmes dans les territoires fondés sur le travail en réseau, le partenariat et la complémentarité des différents acteurs au service de l'inclusion sociale et de la création d'entreprise.

La capacité d'adaptation et de résilience de la microfinance

Ces rencontres ont aussi permis aux réseaux associatifs, financeurs et acteurs publics de communiquer sur les dispositifs mis en place afin d'amortir les effets de la crise sanitaire et économique auprès des bénéficiaires de microcrédit.

Ainsi, dès le mois d'avril 2020, les financeurs ont déployé un ensemble de mesures d'accompagnement. Ils ont d'abord réalisé des diagnostics économiques, à travers des entretiens bilatéraux avec un grand nombre de clients, puis instauré des mesures de soutien financier sous forme de reports d'échéance, de prêts de trésorerie et d'avances remboursables. Une nouvelle offre de formation a aussi été proposée afin de permettre aux clients d'accélérer leur processus de numérisation, rendu d'autant plus nécessaire par le contexte de crise sanitaire.

Ces mesures ont permis à un grand nombre de microentreprises de pouvoir affronter la réduction, voire l'arrêt temporaire de leur activité au cours du premier semestre et de préparer dans les meilleures conditions la reprise d'activité, observée au second semestre. Elles ont aussi contribué à limiter les défaillances d'entreprises.

Dans le cadre du plan de relance, les pouvoirs publics ont consacré des budgets importants pour doter des fonds de prêts d'honneur, assortis de différés de remboursement et bénéficiant de la garantie du FCS, à destination des créateurs et repreneurs d'entreprise, et afin de pouvoir répondre aux besoins des différents publics.

Finalement, l'implication de tous les acteurs a permis de souligner la résilience d'un mode de financement accompagné qui occupe une place à part, en marge des circuits bancaires classiques.

Le microcrédit, une opportunité pour la transition écologique

Les débats dans les régions ont aussi illustré la volonté des réseaux associatifs, bancaires et publics de décliner dans les territoires les objectifs du Plan France Relance et du Plan Climat (commun à Bpifrance et à la Banque des Territoires) et d'aider les créateurs d'entreprise à s'engager dans la voie de la transition écologique.

Créer ou reprendre une entreprise doit dorénavant s'accompagner d'une réflexion sur les impacts sociaux et environnementaux de ses activités. Les réseaux associatifs d'accompagnement ont par conséquent adapté leur offre afin d'encourager les entrepreneurs engagés dans la voie de la transition écologique et de financer en priorité des investissements durables.

Cela passe notamment par une phase de sensibilisation et de formation des entrepreneurs actuels et futurs. À titre d'exemple, la convention signée entre l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) et le réseau Initiative France vise *in fine* à permettre d'intégrer la dimension environnementale dans l'évaluation des projets en recherche de financement. Bpifrance a également créé un « Climatomètre », autodiagnostic en ligne qui permet à une entreprise d'évaluer son empreinte écologique.

² Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), Association nationale des directeurs de missions locales, chambres régionales du surendettement social (Crésus), Croix-Rouge française, fédération Familles Rurales, Fondation agir contre l'exclusion (Face), Restos du cœur, Secours catholique, Union nationale des associations familiales (Unaf), Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas).

Les réseaux associatifs et bancaires ont aussi la volonté de faire émerger des « GreenTechs », parmi la multitude des projets financés, afin de répondre aux objectifs des pouvoirs publics et du Plan Climat de constituer un écosystème autour de l'aménagement durable et résilient des territoires. Plusieurs témoignages d'entrepreneurs attestent d'ailleurs de la diversité des projets innovants dans le domaine de la transition écologique, dans plusieurs secteurs tels que le recyclage des déchets et la réduction de la consommation énergétique.

Ces initiatives dans les territoires permettent de mesurer à quel point la microfinance a parfaitement intégré les enjeux environnementaux et la nécessité d'orienter les financements vers des projets responsables, pour s'engager résolument dans la voie d'une relance durable de l'activité économique.

1 Témoignage de Frédérique Adam, créatrice de la brasserie La P'tiote à Thibermont (Seine-Maritime), grâce au microcrédit professionnel de l'Adie, Association pour le droit à l'initiative économique

« Après 14 ans en région parisienne, travaillant dans le milieu bancaire, j'ai voulu changer de vie et m'orienter vers un métier manuel, proche de la terre.

J'ai choisi Dieppe où réside ma famille. Afin d'élargir mon réseau, j'ai adhéré à l'association artistique Culture en Brousse, et après plusieurs festivals, j'ai pris conscience du pouvoir fédérateur et convivial de la bière.

J'ai donc effectué un stage dans une brasserie artisanale bio, dans l'Oise, et devant les marmites cela a été le déclic. En 2015, j'ai installé ma brasserie autofinancée à Thibermont, à 5 km de Dieppe, mais à la fin de 2017, j'ai été contrainte de déménager pour repartir de zéro.

Après avoir trouvé un terrain à Auquemesnil, à 25 km de Dieppe, j'ai eu recours en février 2018 au financement participatif (*crowdfunding*) pour acquérir des modules préfabriqués et mettre en place ma brasserie, pour un montant de 6 000 euros.

Je suis venue à l'Adie indirectement, conseillée par l'association Genèse, elle-même indiquée par l'association Interactions. J'étais alors allocataire du RSA (depuis janvier 2015). En mars 2019, l'Adie m'a octroyé un prêt de 3 000 euros,



permettant différents achats nécessaires à mon activité (matières premières, bouteilles, etc.). Indépendamment de ce prêt, j'ai également bénéficié d'un accompagnement personnalisé pour mon entreprise.

Très prochainement, j'envisage d'acheter une nouvelle cuve de production. Puis je compte développer mon réseau de partenaires professionnels, et à plus long terme agrandir la brasserie et transmettre mon savoir à un stagiaire. »

Propos recueillis par Olivier Danès
directeur départemental du Calvados,
Banque de France de Caen

2

LA PROTECTION DES PERSONNES FINANCIÈREMENT FRAGILES

2.1 Identifier pour mieux protéger : les grands fichiers

La Banque de France, dans le cadre de ses missions, gère deux grands fichiers nationaux d'incidents de paiement. Souvent perçus par le grand public comme des dispositifs de sanction, ces grands fichiers sont avant tout une mesure de protection, favorisant la prise en compte de la fragilité des particuliers par les acteurs du secteur financier. Ils constituent aussi un baromètre utile des difficultés financières rencontrées par les ménages.

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

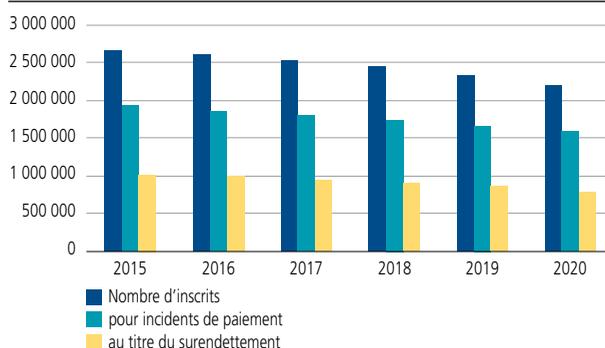
Le FICP recense, d'une part, les personnes pour lesquelles un crédit consenti à titre personnel a fait l'objet d'un incident de paiement caractérisé, et, d'autre part, les personnes en situation de surendettement, dès la date du dépôt du dossier auprès du secrétariat de la commission locale.

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.

› 781 660 personnes

inscrites au FICP au 31 décembre 2020
au titre du surendettement

G8 Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)
(nombre en unités)



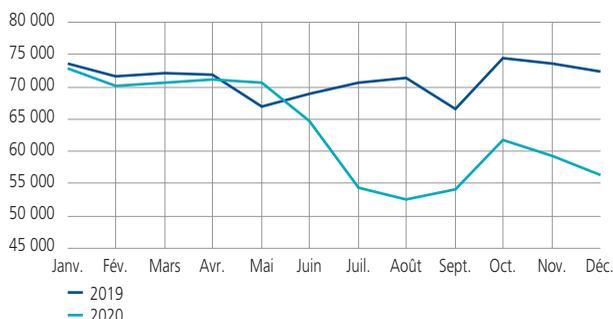
Source : Banque de France.

À la fin de l'année 2020, le nombre de personnes inscrites au FICP s'établit à 2 195 343 personnes, dont 1 581 980 au titre d'un incident de paiement (en recul de 5,3 % par rapport au 31 décembre 2019) et 781 660 au titre du surendettement (- 8,8 %), une partie pouvant relever des deux catégories.

Le nombre d'inscriptions a diminué de près de 32 % entre fin 2015 et fin 2020 et de 6 % entre fin 2019 et fin 2020. Après un redressement à la sortie de la première période de confinement, la courbe des inscriptions au FICP a repris

une trajectoire équivalente à celle de 2019, en volume toutefois inférieur, reculant de 11 % sur l'année.

G9 Flux mensuels d'inscriptions au FICP
(en unités)

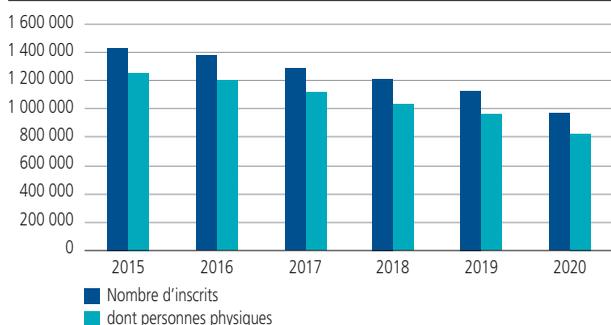


Source : Banque de France.

Le Fichier central des chèques (FCC)

Le FCC recense à titre principal les personnes qui ont émis un chèque sans provision et l'inscription au fichier entraîne l'interdiction d'émettre des chèques pour tous les comptes bancaires du titulaire. Il s'agit alors d'une « interdiction bancaire d'émettre des chèques ». Le fichier enregistre aussi quelques rares cas d'interdiction judiciaire d'émettre des chèques ainsi que des retraits de carte bancaire pour usage abusif.

G10 Personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC) au titre d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques
(nombre en unités)



Source : Banque de France.

À la fin de l'année 2020, le nombre de personnes inscrites au FCC, sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établit à 968 907 personnes (dont 828 631 personnes physiques). Ce nombre a diminué de 32 % entre fin 2015 et fin 2020 et de 14 % sur la seule année 2020.

La crise sanitaire a eu un impact sur le flux mensuel des inscriptions au FCC, avec une baisse marquée lors du premier confinement. Le volume est également par la

suite inférieur à celui de 2019, et en baisse de 32 % sur l'ensemble de l'année. En particulier, par comparaison avec décembre 2019, le flux d'inscriptions de décembre 2020 est diminué de près de 42 %.

G11 Flux mensuels d'inscriptions au FCC
(en unités)



Source : Banque de France.

2.2 Détecter les situations de fragilité, pour des réponses rapides et adaptées

Une définition plus convergente et partagée de la fragilité financière

L'évolution du cadre réglementaire

L'identification de situations de « fragilité » touchant des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels est, depuis la loi du 26 juillet 2013³, le point de départ nécessaire à la mise en œuvre, par le banquier teneur de compte, de mesures protectrices : proposition d'une offre spécifique d'abord, au titre de l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, mais désormais aussi plafonnement des frais d'incidents bancaires.

Le décret du 30 juin 2014 distingue trois catégories de critères pour identifier les clients en situation de fragilité financière. La première est réglementaire et commune, les deux autres présentent un caractère modulable (la prise en compte, selon des seuils à déterminer par chaque établissement, de la répétition d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement, et du montant des ressources) ou facultatif (la possibilité de prendre en compte des critères supplémentaires, comme les dépenses portées au débit du compte).

Tout en rappelant la nécessité de préserver la flexibilité de ce cadre réglementaire, pour permettre aux établissements d'adapter leurs modes de détection aux typologies de clientèles, l'Observatoire a mené à partir de 2018 un important travail d'analyse des pratiques, complété et

alimenté par les enseignements des contrôles menés par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

Ces travaux ont abouti en 2020 à l'adoption de différentes mesures propres à faire davantage converger les pratiques de détection, et favoriser une plus grande lisibilité de la notion de client fragile. Dès le premier semestre, les établissements se sont engagés à mettre en œuvre les pratiques énoncées par le président de l'Observatoire en octobre 2019 : exprimer les seuils de détection, revenus et incidents, à partir d'une moyenne mensuelle constatée sur trois mois consécutifs, pour favoriser une plus grande réactivité en cas de fragilisation soudaine d'une situation individuelle. Une autre mesure, consacrée ensuite par le décret du 20 juillet 2020, a consisté à protéger durablement les clients surendettés en les considérant comme fragiles tout au long de la durée d'exécution des mesures de désendettement, et non plus seulement à la recevabilité de leur dossier.

Enfin, le décret susvisé, entré en vigueur le 1^{er} novembre 2020, a complété le cadre réglementaire existant en précisant que tout client ayant subi au moins cinq incidents ou irrégularités sur son compte au cours du même mois devait être considéré immédiatement, et pour au moins trois mois, comme fragile.

L'engagement des banques en faveur de la publicité des critères de détection

Pour accompagner ces évolutions, qui ont conduit en particulier trois grands réseaux à modifier significativement leurs pratiques de détection en 2020, les principaux groupes bancaires se sont engagés dès le début de l'année, auprès du ministre de l'Économie et des Finances, à améliorer l'information délivrée aux clients sur ces pratiques.

Ainsi, depuis le 1^{er} juillet 2020, chaque établissement doit publier le détail des critères qu'il met en œuvre pour identifier des situations de fragilité financière. La *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement* adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (Afecei), modifiée et homologuée dans cette nouvelle version par un arrêté du 16 septembre 2020, consacre cette obligation d'information et cet objectif de transparence.

La publicité des critères de détection retenus par chaque banque, notamment sur Internet (cf. encadré 2), permet ainsi aux particuliers ou aux intervenants sociaux qui les accompagnent d'apprécier leur propre situation, au regard de ces critères, et leur éligibilité aux dispositifs de protection mis en place.

La mobilisation de l'Observatoire pour un suivi plus régulier des dispositifs

Pour le traitement des situations individuelles particulièrement difficiles, ayant pu échapper aux dispositifs de détection, la Banque de France a, depuis mai 2020, mis en place une cellule dédiée aux intervenants sociaux et Points conseil budget. Saisie de plus de 60 dossiers individuels dans cette première année, elle a pu intervenir auprès des établissements bancaires concernés afin d'identifier les éléments s'étant opposés à la détection d'une fragilité manifeste et accélérer la mise en œuvre de solutions protectrices. Au-delà du traitement individuel de chaque dossier, cette cellule, placée au plus près du secrétariat de l'Observatoire, présentera chaque année un bilan de son action, qui constituera un indicateur complémentaire de l'efficacité des dispositifs de détection.

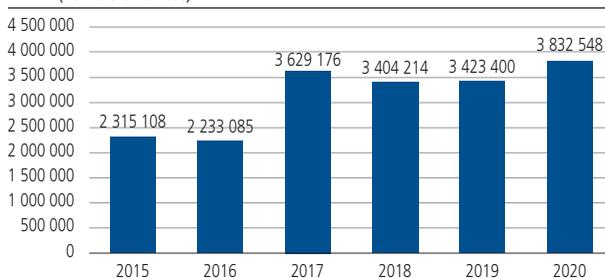
Sur le plan statistique, l'Observatoire dispose, depuis un arrêté du 7 septembre 2020, de données complémentaires collectées chaque trimestre auprès des principaux groupes bancaires, qui comptabilisent plus de 20 000 clients fragiles. La sélection de remettants représente ainsi 98 % des clients fragiles, et les données fournies, disponibles depuis le troisième trimestre 2020, permettent un suivi plus régulier et réactif par les membres de l'Observatoire.

La fragilité financière en 2020

Le nombre de clients fragiles s'accroît

Les évolutions apportées au cadre réglementaire et aux dispositifs de plusieurs grands réseaux ont entraîné en 2020 une hausse de 28 % du nombre des nouvelles détections (5 103 058) et, *in fine*, une augmentation de 12 % du nombre de clients identifiés comme fragiles en fin d'exercice. Au 31 décembre, 3,8 millions de clients personnes physiques, titulaires ou cotitulaires d'un total de 3 807 342 comptes de dépôts actifs, étaient en situation de fragilité.

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



Source : Banque de France.

3 Loi dite de séparation et de régulation des activités bancaires (site Internet Légifrance).

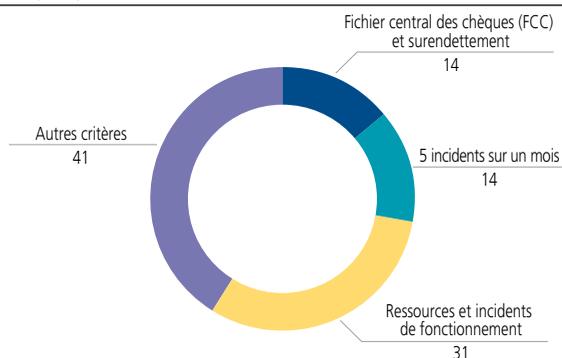
Dans le détail, la hausse du nombre de clients fragiles au 31 décembre repose sur quatre réseaux bancaires seulement, dont trois ont fait significativement évoluer leurs critères de détection au cours de l'année. Elle résulte également très directement de la mise en œuvre, à partir du 1^{er} novembre, du nouveau critère institué par le décret du 20 juillet 2020 (cf. *supra*). Au dernier trimestre, sur la base des informations collectées auprès des principaux groupes, plus de 1,4 million de nouvelles détections étaient intervenues, dont 43 % au titre de la survenance de cinq incidents sur le compte au cours d'un même mois.

La détection intervient plus en amont

Au fil des années et des améliorations apportées aux dispositifs de détection des situations de fragilité financière, la part des clients détectés uniquement lors de la recevabilité de leur dossier de surendettement, ou bien après trois mois d'inscription au FCC, diminue. Sur l'ensemble de l'année 2020, elle ne représente plus que 14 % des détections, en baisse de 5 points sur un an. Sur le seul quatrième trimestre, cette part était même inférieure à 9 %.

En 2020, 71 % des détections ont résulté de la mise en œuvre de critères modulables ou de critères supplémentaires institués par les banques (cf. *supra*).

G13 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2020 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en %)



Source : Banque de France.

Les caractéristiques des clients fragiles au 31 décembre

Avant d'analyser la typologie de la clientèle considérée comme fragile par les établissements bancaires, il convient de rappeler que les clients identifiés comme tels au 31 décembre ne l'ont pas été nécessairement tout au long de l'année. Au contraire, le caractère plus préventif des critères de détection mis en place a pour effet de renforcer un certain effet de rotation, une part significative des clients identifiés comme fragiles ne répondant pas toujours à cette définition dans la durée. Parmi les 3,8 millions

de clients identifiés comme fragiles au 31 décembre, plus de 1,4 million ont ainsi été détectés au cours des trois derniers mois de l'année.

Les flux créditeurs moyens mensuels enregistrés sur les comptes de ces 3,8 millions de clients se sont établis à 1 369 euros, en légère baisse par rapport à 2019. Cette moyenne cache une disparité assez forte entre les différents établissements. Pour les 12 principaux déclarants, les flux moyens mensuels s'échelonnent ainsi de 1 152 à 1 868 euros.

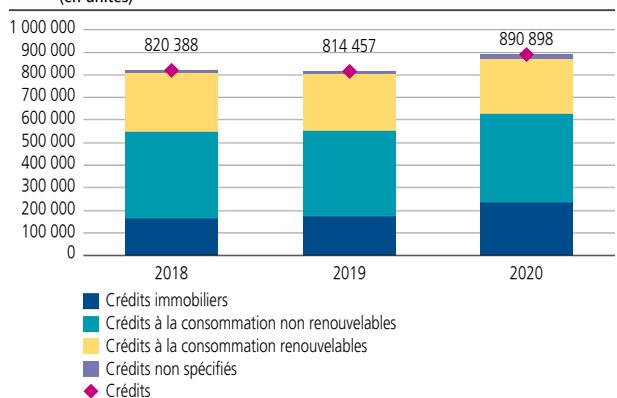
Alors que 72 % des comptes de ces clients fragiles ont subi au moins un découvert dans l'année, le solde débiteur moyen journalier enregistré au cours de ces périodes était stable, à 191 euros.

Enfin, 1 903 833 comptes, parmi ceux des clients fragiles au 31 décembre, ont subi au moins un rejet de paiement dans l'année, au sens de l'article D. 133-5 du Code monétaire et financier. En moyenne, sur les seuls comptes qui en ont subi, ce sont moins de 12 incidents qui sont survenus dans l'année.

La proportion de clients fragiles titulaires d'un livret d'épargne populaire reste stable par rapport à 2019, et le nombre de livrets A associés à ces clients s'établit à 1 670 538.

En matière d'endettement, 890 898 crédits accordés par des établissements teneurs de comptes courants étaient en cours de remboursement par des personnes financièrement fragiles au dernier jour de l'année, dont 26 % de crédits immobiliers, pour un encours moyen de 73 959 euros restant dû. Les 657 438 crédits à la consommation en cours représentaient quant à eux un encours moyen de 6 315 euros restant à rembourser.

G14 Crédits détenus par des personnes fragiles au 31 décembre dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en unités)



Source : Banque de France.

2.3 Proposer l'offre spécifique, pour protéger un client impliqué dans la gestion de son budget

Une offre visant à limiter les incidents bancaires

Instituée par l'article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, l'offre spécifique est un ensemble de produits et services bancaires adaptés à la situation d'un client fragile. Son objectif est de préserver l'accès à une gamme de services complète, permettant la gestion adaptée du compte au quotidien tout en limitant le risque et les conséquences d'éventuels incidents. Elle doit permettre aux personnes fragilisées de reprendre en main la gestion de leur budget.

Devant obligatoirement être proposée à tout client détecté comme fragile, l'offre spécifique, qui ne peut être facturée plus de 3 euros par mois, comporte les services suivants :

- la tenue, la fermeture et éventuellement l'ouverture d'un compte de dépôt ;
- la mise à disposition d'une carte de paiement à autorisation systématique ;
- la possibilité d'effectuer quatre virements SEPA par mois, dont au moins un virement permanent ;
- la possibilité d'effectuer un nombre illimité de prélèvements ;
- deux chèques de banque par mois ;
- la consultation du compte à distance ;
- la possibilité d'effectuer des opérations de gestion vers un autre compte du client dans la même banque ;
- un changement d'adresse par an.

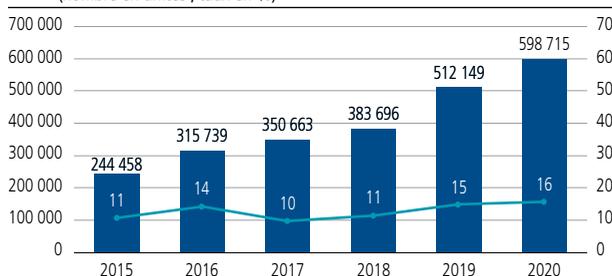
Enfin, l'offre spécifique ouvre droit à certaines mesures protectrices, comme un plafonnement plus favorable des frais d'incidents, mais aussi un système d'alerte sur le solde du compte.

En septembre 2018, dans la continuité des travaux de l'Observatoire sur le sujet, les établissements bancaires s'étaient engagés de manière très volontaire à renforcer la diffusion de cette offre auprès des clients fragiles, permettant de porter le taux d'équipement à 15 % à fin 2019, en hausse de 4 points.

La hausse se poursuit en 2020 malgré un léger repli de la dynamique de diffusion

Au 31 décembre 2020, 598 715 personnes bénéficiaient de l'offre spécifique clientèle fragile. En hausse de 17 % sur un an, ce chiffre marque surtout une progression globale de 70 % sur trois ans, qui confirme les efforts engagés pour améliorer la visibilité de l'offre et son degré d'acceptation par les clients auxquels elle s'adresse.

G15 Bénéficiaires de l'offre spécifique au 31 décembre et taux d'équipement des personnes fragiles (nombre en unités ; taux en %)

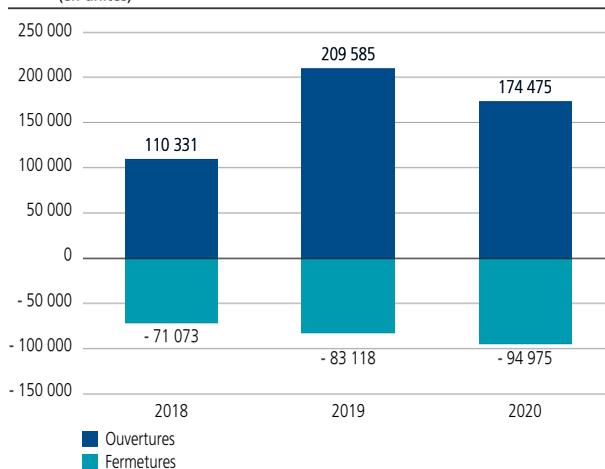


Source : Banque de France.

Si le nombre total de personnes ayant souscrit cette offre continue d'augmenter, le taux d'équipement progresse toutefois de moins d'un point, arrondi à 16 %. Surtout, malgré une hausse sensible du nombre de nouvelles détections de situations de fragilité, les ouvertures d'offres spécifiques chutent de 17 % par rapport à 2019.

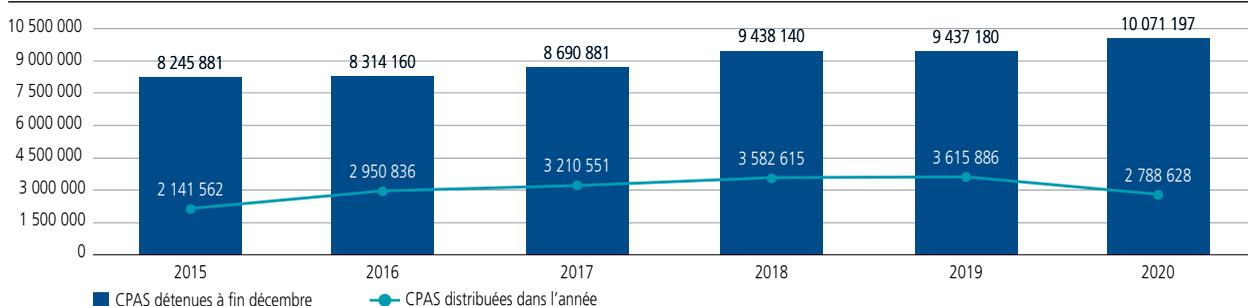
Ces chiffres confirment une difficulté persistante à faire adhérer les clients à ce dispositif, qui peut être jugé contraignant. Le fait que les situations de fragilité soient détectées plus en amont, sans que les clients eux-mêmes ne se perçoivent nécessairement en risque de surendettement, contribue probablement aussi à limiter le taux d'équipement en offre spécifique. S'agissant d'une offre avant tout destinée aux clients les plus durablement en situation de fragilité, ce taux d'équipement de 16 % doit être considéré avec prudence alors qu'environ un tiers de la population fragile au 31 décembre l'était depuis moins de trois mois.

G16 Ouvertures et fermetures d'offres spécifiques au cours de l'année (en unités)



Source : Banque de France.

G17 Cartes de paiement à autorisation systématique au 31 décembre et distribuées dans l'année par les établissements teneurs de comptes de dépôt (en unités)



Source : Banque de France.

Au-delà de l'offre spécifique, la diffusion sur le territoire des cartes de paiement à autorisation systématique (CPAS) est en nette diminution par rapport à 2019. Si 2 788 628 cartes ont été nouvellement attribuées, le stock de cartes détenues au 31 décembre s'inscrit pourtant en légère hausse.

2.4 Limiter les frais d'incidents pour prévenir le surendettement

La pérennisation des engagements professionnels

Le plafonnement des frais reconnu comme une mesure de protection efficace des clients fragiles

Depuis 2019, les établissements bancaires ont mis en place un mécanisme de plafonnement des frais d'incidents au profit des clients reconnus comme fragiles, et étendu, de manière plus favorable, les plafonds institués au profit des souscripteurs de l'offre spécifique.

La *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, dans sa version homologuée par arrêté du 16 septembre 2020, consacre ces mesures de plafonnement initiées sur la base d'engagements professionnels de septembre et décembre 2018.

En son alinéa I. 3 bis, cette charte fait obligation à chaque banque de prévoir un plafonnement des frais, tant pour les clients fragiles que pour les souscripteurs de l'offre spécifique, qui permette « de réduire significativement les frais facturés, en cas d'accumulation d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement » du compte. Tout en laissant à chaque établissement le soin de fixer le niveau de ces plafonds, la charte précise qu'ils ne sauraient dépasser 25 euros par mois pour les clients fragiles, et 20 euros par mois et 200 euros par an pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

La mise en œuvre du plafonnement bénéficie largement aux clients fragiles

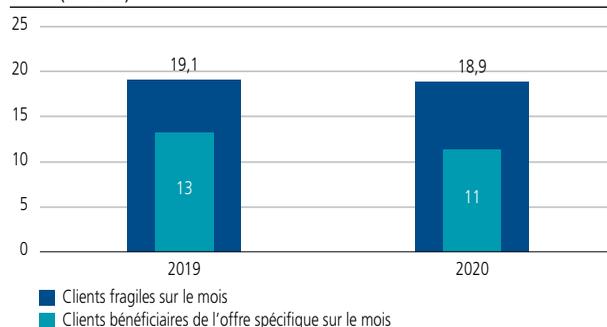
L'Observatoire suit la mise en œuvre effective des engagements professionnels depuis 2019, et la collecte

pour 2020 établit que 86 % des établissements ont fixé le plafond des frais d'incidents à 25 euros pour les clients identifiés comme fragiles.

Certaines banques ont instauré des mesures de plafonnement plus favorables aux clients concernés, un réseau au moins ayant décidé d'exonérer totalement de frais d'incidents les clients souscripteurs de l'offre spécifique.

Parmi les clients identifiés comme fragiles au 31 décembre, 38 % ont bénéficié au moins une fois dans l'année de l'application du plafonnement, la proportion étant de 29 % pour les souscripteurs de l'offre spécifique. Sachant que 35 % des comptes de clients fragiles et 42 % de ceux des bénéficiaires de l'offre spécifique n'ont été facturés d'aucuns frais d'incidents dans l'année, le plafonnement a donc produit ses effets sur 59 % des clients fragiles et 50 % des bénéficiaires de l'offre spécifique ayant payé des frais. Le montant moyen de frais calculé chaque mois en ne prenant en compte que les seuls clients ayant subi au moins un incident est ainsi resté stable, voire en légère baisse pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

G18 Montant moyen mensuel des frais d'incidents pour les comptes ayant payé des frais sur le mois (en euros)



Source : Banque de France.

Analyse des frais sur les clients fragiles au 31 décembre

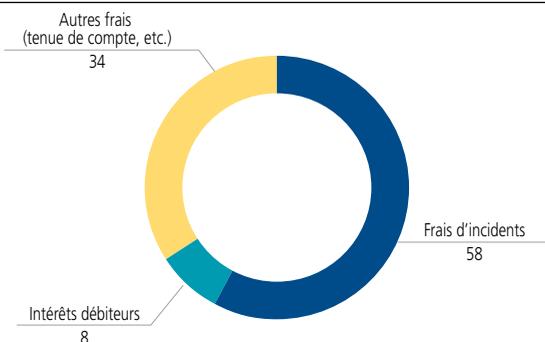
Comme indiqué précédemment, les clients identifiés comme fragiles au 31 décembre ne l'ont pas nécessairement été toute l'année. La plus grande rotation engendrée dans la composition de la clientèle fragile, par l'effet de critères de détection plus préventifs et fondés principalement sur la répétition d'incidents, doit être prise en compte comme élément de contexte.

Les frais bancaires maîtrisés pour les personnes en situation de fragilité

Le coût total de fonctionnement des comptes des personnes identifiées comme fragiles au 31 décembre 2020 s'est élevé à 248 euros, contre 255 en 2019, et suit une baisse de 22 % sur trois ans. Ce coût cache des disparités significatives entre les établissements, les montants moyens déclarés s'échelonnant de 140 à 469 euros. Les écarts peuvent trouver un début d'explication dans la manière selon laquelle sont détectés les clients fragiles au sein des établissements. Ainsi, le montant déclaré apparaît plus faible au sein d'un groupe qui a opté pour un critère de détection fondé sur le seul revenu, ce qui génère une base de clients fragiles plus stable.

Dans le détail de ce coût total, le montant moyen annuel des seuls frais d'incidents est plus nettement revu à la baisse, à 143 euros en 2020, contre 151 euros en 2019 ; il s'échelonne, selon les déclarations des établissements, de 64 à 226 euros. Il est notamment majoré pour un groupe qui a sensiblement modifié ses critères de détection au 1^{er} novembre et comptabilisait donc, en fin d'année, une part importante de clients n'ayant pas été considérés comme fragiles auparavant.

G19 Décomposition de l'ensemble des frais liés au compte pour les personnes fragiles au 31 décembre 2020 (en %)



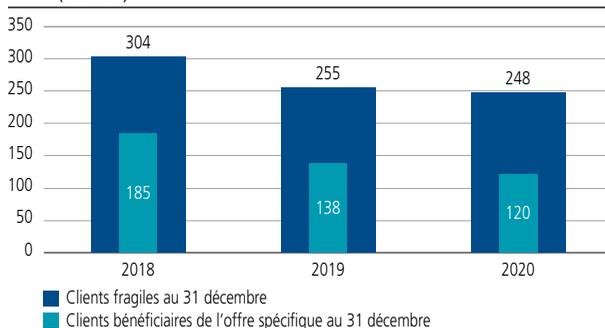
Source : Banque de France.

Les bénéficiaires de l'offre spécifique restent mieux protégés par le dispositif

Pour les 598 715 personnes qui bénéficiaient, au 31 décembre 2020, de l'offre spécifique clientèle fragile, le coût total de fonctionnement du compte bancaire s'est élevé en moyenne à 120 euros, contre 138 euros en 2019. Cette moyenne, en baisse de 13 %, cache une disparité importante entre les banques, le coût total s'échelonnant de 62 à 298 euros.

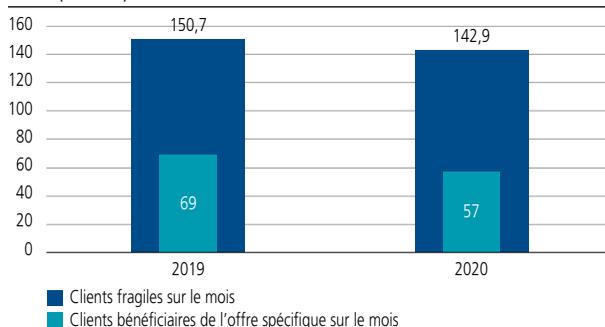
Le montant moyen annuel des seuls frais d'incidents s'établit, pour ces clients, à 57 euros, en baisse de 17 % sur un an. Selon les établissements, il varie de 20 à 106 euros.

G20 Ensemble des frais liés au compte pour les clients fragiles au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

G21 Frais d'incidents pour les clients fragiles au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

2.5 Rétablir les situations individuelles : la procédure de surendettement

En matière de surendettement, l'année 2020 présente un caractère atypique en raison de la crise sanitaire. Le nombre de dossiers de surendettement déposés recule de 25 % environ, une baisse sans précédent. Cette évolution se déroule en deux temps : une forte baisse des dépôts au premier semestre, sous l'effet du coup d'arrêt observé

mi-mars lors du premier confinement, puis, à compter de l'été, un retour à des niveaux de dépôts comparables à ceux enregistrés sur la même période en 2019.

G22 Dépôts mensuels de dossiers de surendettement
(en unités)



Source : Banque de France.

Une gestion active a permis de limiter les effets de la crise

De mars à juin 2020, de nombreux ménages et personnes qui, en temps normal, auraient déposé un dossier de surendettement n'en ont rien fait. Parmi les explications possibles figure l'existence d'obstacles matériels. En effet, en situation de confinement, des déposants potentiels ont pu éprouver des difficultés pour se procurer les pièces nécessaires à la constitution d'un dossier, se faire accompagner par un travailleur social (un déposant sur deux est habituellement assisté), ou encore accéder aux services postaux, eux-mêmes perturbés.

La tenue des commissions à distance

Même si les guichets de la Banque de France ont également dû fermer pendant quelques semaines, les agents sont restés en relation, à distance, avec le public et ont continué à réceptionner et traiter les dossiers de surendettement. Des mesures ont immédiatement été décidées et mises en œuvre, permettant la tenue des commissions de surendettement selon des modalités de connexion à distance, en vue, prioritairement, d'effectuer le premier examen des dossiers et de faire bénéficier les déposants de la protection liée à la décision de recevabilité. En revanche, le traitement ultérieur des dossiers a été temporairement suspendu du fait de perturbations des services publics et de l'interruption d'activité de certaines parties prenantes à la procédure, de manière à limiter le risque de recours et de contestations par la suite.

Si l'accès à la procédure de surendettement a ainsi été garanti, d'autres mesures ont été prises pour éviter

que des personnes en cours de désendettement et temporairement incapables de faire face à leurs échéances ne soient contraintes de déposer à nouveau un dossier de surendettement.

Une période juridiquement protégée pour les débiteurs

Trois ordonnances prises par le Gouvernement au printemps ont permis de limiter l'impact de la crise sur les populations fragilisées, avec l'ouverture d'une période juridiquement protégée (PJP), du 12 mars au 23 juin 2020. Ainsi, face à un débiteur dans l'incapacité de régler les mensualités prévues, les créanciers ne pouvaient plus prononcer la caducité du plan ou de la mesure de redressement.

Les suspensions d'exigibilité des dettes, des procédures d'exécution et d'expulsion arrivant à expiration ont été prorogées de plein droit pour un délai de trois mois au-delà de la PJP, soit jusqu'au 23 septembre 2020. Enfin, les délais de recours et de contestation ont été prorogés ; exercés durant la PJP, ils sont restés recevables, et expirant pendant cette même période, ils ont été reportés.

Pour prolonger l'effet de ces mesures en faveur des populations les plus fragiles financièrement, ne disposant d'aucune marge de manœuvre budgétaire, la Banque de France a recherché un consensus de Place avec les principaux créanciers. Au début du mois de juin, elle a adressé à plus de 500 créanciers un courrier les incitant à accepter, au-delà de la période juridiquement protégée, les éventuelles demandes de report d'échéance émanant de particuliers engagés dans un plan de désendettement. Cette mesure a eu pour effet de limiter les redépôts de dossiers inhérents à cette situation de crise.

Un second semestre conforme à la tendance antérieure

À partir de l'été, les dépôts de dossiers ont repris, selon un rythme modéré et sans effet de rattrapage, pour un retour à la tendance connue sur les dernières années. Au dernier trimestre, la diminution des dépôts ne se situe qu'à 6 % par rapport à 2019.

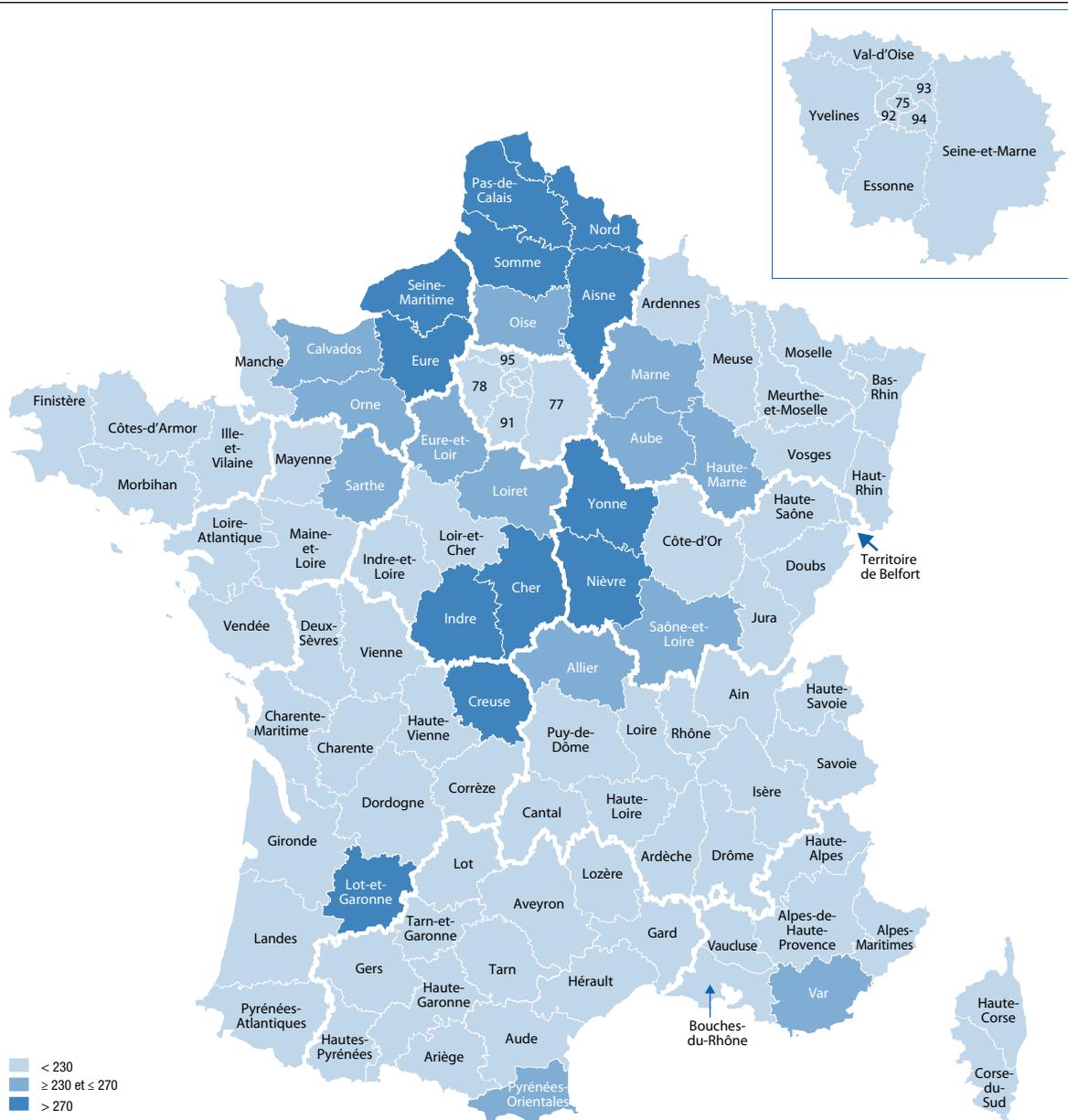
De manière générale, l'endigement du surendettement lors d'une année marquée par une violente crise sanitaire et économique, et une forte croissance de la pauvreté, tient à la rapidité de mise en œuvre, à l'ampleur et à la simultanéité des soutiens apportés aux ménages par les acteurs publics et privés. Le recours massif des entreprises au chômage partiel, la hausse des indemnités journalières (pour arrêts maladie ou garde d'enfants) et les aides exceptionnelles (la première pour les bénéficiaires des minimas sociaux aux deuxième et quatrième trimestres 2020,

et la deuxième, de 900 euros, pour les travailleurs précaires et les jeunes à partir de novembre 2020), ont ainsi contribué à limiter l'impact de la baisse de l'activité économique. Les prestations sociales ont crû de 8,0 % en 2020, après une hausse de 3,1% en 2019.

De surcroît, les régions, départements et communes ont mobilisé des ressources dans le cadre des Fonds de solidarité

logement (FSL) et des centres communaux d'action sociale (CCAS). De nombreux bailleurs sociaux ont accordé à leurs locataires des facilités de paiement, des dégrèvements, voire des aides financières directes. Par ailleurs, les établissements de crédit ont proposé des mesures d'accommodement se matérialisant surtout par des reports d'échéances dont ont bénéficié des personnes en difficulté temporaire pour rembourser leurs crédits.

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



Une vigilance maintenue dans la sortie de la crise sanitaire

La Banque de France reste très attentive au rythme des dépôts de dossiers. Un dispositif de veille, s'appuyant sur le réseau des succursales, a été mis en place dès l'automne 2020 en collaboration étroite avec des partenaires extérieurs, des banques, des intervenants sociaux pour une meilleure détection des signes avant-coureurs d'un retournement en matière de dépôts de dossiers de surendettement.

Depuis, la typologie des dossiers déposés fait l'objet d'un examen attentif pour distinguer d'éventuelles évolutions dans la nature et la composition des situations de surendettement, en matière de profil du déposant ou de structure de l'endettement.

En 2020, les commissions de surendettement de France métropolitaine ont examiné 108 731 situations, dont 97 % ont été considérées comme recevables. L'endettement total des dossiers recevables a atteint 4,8 milliards d'euros. Les dettes financières (dettes immobilières, dettes à la consommation et découverts) en constituaient toujours 73 %, bien que leur part diminue depuis plusieurs années, tandis que progressent celles des dettes de charges courantes et des autres dettes. Les personnes surendettées sont souvent des adultes isolés ou des femmes cheffes de famille monoparentale. Une proportion importante d'entre elles sont au chômage ou sans activité professionnelle et 57 % ont un niveau de vie inférieur au seuil de pauvreté (contre moins de 15 % de la population française). Plus de la moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour faire face à leurs dettes.

Le nombre de dossiers déposés s'est réduit en 2020. Cependant, la part des chômeurs parmi les débiteurs et codébiteurs est en légère hausse et la part des revenus d'activité dans les ressources des ménages baisse. De même, le niveau de vie des 10 % de ménages surendettés au plus faible niveau de ressources (le premier décile) diminue et la proportion de ménages surendettés sans aucune capacité de remboursement, après déduction du loyer et des charges courantes de leurs ressources, remonte à plus de 50 %. Depuis mai 2021, la Banque de France publie chaque mois un baromètre de l'inclusion financière afin notamment d'assurer un suivi régulier des principales caractéristiques relevées sur les dépôts de dossiers et la typologie des déposants.

Afin de garantir l'accès à la procédure de traitement du surendettement, la Banque de France offre désormais la

possibilité de constituer un dossier en ligne et a adapté son organisation pour faire face à une éventuelle remontée des dépôts de dossiers consécutifs à la crise sanitaire. Son réseau, couvrant chaque département, reste pleinement mobilisé pour recevoir les demandes et traiter les situations.

À fin mai 2021, aucune inversion de la courbe des dépôts de dossiers n'était encore observée, leur total restant même inférieur de 16,8 % par rapport aux cinq premiers mois de 2019 (cf. graphique 22 supra).

2

Informer, pour mieux comprendre la fragilité financière

Depuis le 1^{er} juillet 2020, chaque banque est tenue de publier les critères qu'elle applique pour l'identification des clients en situation de fragilité financière.

Accessibilité de la page « fragilité »

Au 1^{er} avril 2021, parmi les 14 principaux groupes bancaires remettant des données à l'Observatoire (comptabilisant chacun au moins 10 000 clients

fragiles), **13** consacrent, sur leur site Internet, une page dédiée à la fragilité financière. Pour **10** établissements, les informations concernant la définition de la fragilité financière sont facilement accessibles, dès le sommaire du site. Toutefois, dans certains cas, l'arborescence du site est construite sur la seule notion d'offre spécifique, sans que le terme de fragilité y soit explicitement associé. Pour **3** autres, un moteur de recherche externe a dû être utilisé.

Facilité d'accès aux informations sur la fragilité financière, par banque, sur son site Internet



Note : 1 banque ne communiquait pas ses critères sur son site Internet à la date de l'examen.

Sur **6** sites Internet, offre spécifique et critères de détection sont regroupés sur la même page ; **4** d'entre eux coordonnent les deux thèmes par des liens hypertextes. Enfin, **3** proposent **2** pages complètement distinctes. Certains sites sont enrichis de supports complémentaires : vidéos avec des conseils pratiques, guides d'aide à la maîtrise de son compte et informations relatives à la fragilité financière.

Actualisation des informations

Au 1^{er} avril 2021, **1** établissement n'avait pas publié sur son site d'information ses critères de fragilité financière, et **3** banques n'avaient pas encore actualisé les montants du RSA et du SMIC 2021.

Concernant les critères d'incidents, **2** banques n'ont pas mis à jour le document en lien, détaillant les critères de détection. Cependant, elles mentionnent le nouveau critère issu du décret du 20 juillet 2020 dans le paragraphe introduisant ce lien.

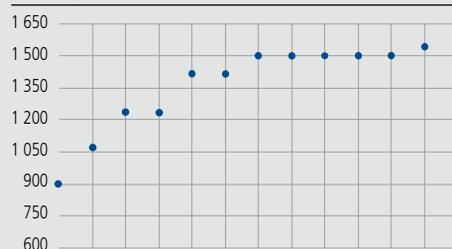
Les critères modulables

Revenus

Le seuil de flux créditeurs mensuels retenu par les établissements, au-delà duquel un client ne peut être détecté comme fragile, varie entre 900 et 1 554,58 euros, la moyenne étant de 1 372 euros. Une banque prend en compte la composition du foyer. Une autre considère comme fragile tout client dont

les flux créditeurs sont inférieurs au seuil de pauvreté monétaire, indépendamment de tout autre critère, et tout en appliquant un seuil fixé au SMIC brut pour apprécier la fragilité d'un client qui subit des incidents répétés sur son compte.

Seuil des flux créditeurs fixé par les banques pour la détection (en euros)



Source : Banque de France.

Incidents

Les banques apprécient la répétition des incidents soit en nombre, soit en montant de frais. Pour celles dont le critère d'incidents est calculé en nombre, la fourchette établie s'étend de 9 à 15 incidents sur trois mois consécutifs. Parmi les 5 établissements prenant en compte un montant de frais d'incidents, 4 le situent entre 120 et 150 euros sur une période de 3 mois consécutifs, un autre fixe le seuil à 25 euros par mois en moyenne sur deux mois consécutifs, et un dernier à 20 euros par mois en moyenne sur trois mois.

Les critères complémentaires

13 banques appliquent des critères supplémentaires : une appréciation des risques par le conseiller, le constat de dépassements de découvert autorisé d'au moins 1 jour par mois pendant 3 mois consécutifs – associés

à un incident chaque mois au cours des 3 derniers mois –, des dépassements de découvert autorisé de plus de 90 jours, le bénéfice des services bancaires de base (dans le cadre notamment du droit au compte) ou encore l'inscription au FCC¹ ou au FICP², parfois sans condition de durée.

1 Fichier central des chèques.

2 Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

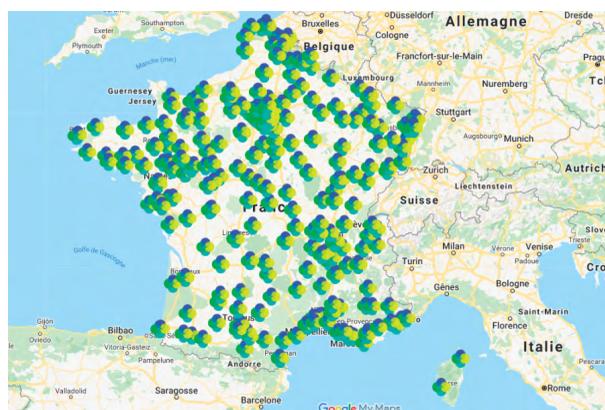
3

L'ACCOMPAGNEMENT DU PUBLIC EN MATIÈRE BANCAIRE ET FINANCIÈRE

L'efficacité des dispositifs d'inclusion et de protection des consommateurs repose sur la connaissance et la compréhension que peuvent en avoir les particuliers auxquels ils se destinent. À cet égard, leur accompagnement et leur information doivent constituer une priorité d'action concertée. Le soutien public aux Points conseil budget et la mission d'éducation financière et d'information prise en charge par la Banque de France constituent des leviers essentiels, tout comme l'engagement pris par les établissements, dans le cadre de la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, de développer des dispositifs spécifiques d'accompagnement.

3.1 Être au plus près des plus fragiles : les Points conseil budget

Les Points conseil budget (PCB) sont des structures de proximité qui accueillent toute personne confrontée à des difficultés financières et ayant besoin d'un accompagnement dans la gestion de son budget. Ce sont des structures publiques ou associatives, qui ont en commun de proposer un service de conseil, d'accompagnement ou d'orientation en matière budgétaire, ouvert à tous et accessible gratuitement. Les PCB disposent d'un réseau de partenaires sur le territoire (associations, services sociaux, acteurs publics, Banque de France, etc.) qu'ils peuvent solliciter au service des ménages, et qui sont eux-mêmes susceptibles d'orienter les particuliers vers les structures labellisées, lorsqu'ils identifient un besoin d'accompagnement budgétaire.



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

Un dispositif déployé sur tout le territoire

Le développement des PCB, qui avait débuté en 2019, s'est poursuivi par la labellisation en 2020 de 250 PCB supplémentaires afin d'atteindre l'objectif de 400 prévu par la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté, un forfait financier de 15 000 euros par an étant attribué à chaque structure labellisée.

Ces 400 PCB sont désormais installés sur le territoire, dans toutes les régions et dans tous les départements, pour prévenir le surendettement et renforcer l'accompagnement des personnes susceptibles de rencontrer des difficultés financières. Une carte interactive de ces Points Conseil Budget est rendue publique sur le site mesquestionsdargent.fr.

Conscient de la nécessité de renforcer l'accompagnement des personnes les plus touchées par les effets de la crise sanitaire, le Gouvernement s'est engagé à financer la labellisation de 100 nouvelles structures en 2021 pour atteindre un objectif de 500 PCB labellisés, ce qui permettra de renforcer le maillage territorial et de rendre ainsi ces services accessibles à un plus grand nombre de ménages.

Chaque PCB s'engage à mettre en œuvre l'ensemble de ces missions :

- Repérer les situations de fragilité budgétaire.
- Mettre en place un accueil non stigmatisant qui favorise l'accessibilité au plus grand nombre et développer « l'aller vers ».
- Offrir un conseil ou une orientation de manière personnalisée, gratuite et confidentielle, à toute personne qui le sollicite, pour des questions relatives à la gestion de son budget (y compris des personnes qui ne sont pas en situation de précarité).
- Réaliser un diagnostic complet de la situation avec la personne et formuler une (des) préconisation(s) dans une approche de maîtrise du budget, d'orientation vers des partenaires du territoire (notamment pour l'ouverture de droits ou l'accès à des aides), d'un accompagnement dans le cadre d'une procédure de surendettement, ou d'intervention éventuelle auprès des créanciers locaux.
- Accompagner les personnes en difficultés financières, et le cas échéant les personnes surendettées pendant et après la procédure de surendettement, pour les aider à stabiliser leur budget.
- Informer et conseiller le public en matière de gestion budgétaire et financière, notamment en organisant des sessions collectives de sensibilisation et d'accompagnement.

Gouvernance et évaluation du dispositif

Sur le plan national, sous le patronage du ministère des Solidarités et de la Santé, un comité de pilotage présidé par François Soulage assure la gouvernance du dispositif PCB. Ce comité est composé des administrations concernées (délégation interministérielle de Prévention et de Lutte contre la pauvreté, direction générale du Trésor), de la Banque de France, de représentants associatifs (notamment Union nationale des associations familiales [Unaf], chambres régionales du surendettement social [Crésus], Union nationale des points d'information médiation multiservices [Pimms], Union nationale des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale [Unccas]), de représentants du secteur bancaire, de représentants de créanciers, de personnes concernées et de personnes qualifiées.

Localement, la gouvernance prévoit des niveaux d'animation et de pilotage aux échelons départementaux et régionaux. Le déploiement des PCB est également articulé avec l'animation territoriale de la stratégie pauvreté des 18 commissaires à la prévention et à la lutte contre la pauvreté.

Tenant compte du contexte sanitaire, 94 % des PCB ont pu poursuivre leurs accompagnements et activités en 2020, en majorité par téléphone, sans pour autant que soit sacrifié le mode présentiel, indispensable au public visé (62 % indiquent avoir réalisé un accompagnement en face à face durant la période de crise).

Du point de vue des bénéficiaires, l'évaluation en cours du dispositif fait ressortir une amélioration de leur gestion budgétaire (64 % des bénéficiaires selon les PCB interrogés par EY), ainsi que de leur situation financière (59 % des bénéficiaires – enquête Ipsos) et une meilleure connaissance des droits et des organismes (73 % des bénéficiaires – enquête Ipsos). La mise en place d'une procédure de surendettement et l'apport de bénéfices sur les conditions de vie et le bien-être (pour respectivement 57 % et 62 % des bénéficiaires – enquête Ipsos) apparaissent également comme des conséquences positives du recours au service d'un PCB.

Du point de vue des structures, le label offre davantage d'actions et d'accompagnements, un meilleur suivi général de l'action menée, et la possibilité d'accompagner un public plus large. En outre, une plus grande visibilité et légitimité lui est reconnue, grâce notamment à une meilleure communication. Enfin, l'apport du dispositif en matière de formation est salué, la quasi-totalité des intervenants étant préparée à l'accompagnement, au conseil budgétaire et aux activités prévues par les PCB. La Banque de France dispense la grande majorité des formations (80 %).

Enfin, l'évaluation souligne le développement de nouveaux partenariats depuis la labellisation, 67 % des PCB ayant augmenté le nombre d'accords avec des conseils départementaux, des centres communaux d'action sociale (CCAS), des créanciers, et très souvent avec la Banque de France.

3.2 Informer et orienter, pour favoriser une meilleure inclusion sociale et financière

L'éducation financière du public

L'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI) a pour objet de permettre à chacun de disposer des

bases nécessaires pour prendre des décisions en connaissance de cause. L'objectif d'EDUCFI est de transmettre des connaissances, de proposer des outils, de susciter des réflexes pour que chacun prenne ses propres décisions dans ces domaines économique, budgétaire et financier.

La Banque de France, opérateur de la stratégie nationale d'éducation financière, adapte ses priorités face à la crise

En tant qu'opérateur de cette stratégie, la Banque de France mène des actions auprès d'un panel très large de bénéficiaires (jeunes, travailleurs sociaux, entrepreneurs et grand public) et promeut les initiatives des acteurs impliqués dans EDUCFI tels que les autorités publiques, les associations de défense des consommateurs et des organisations professionnelles.

Face à la crise de la Covid-19 et à ses conséquences sur la situation économique et financière des acteurs économiques, EDUCFI contribue à la résilience des ménages et des entreprises et à la continuité de l'éducation des jeunes. La Banque de France s'attache à donner au grand public et aux entrepreneurs frappés par la crise des informations neutres, gratuites et accessibles. Les sites d'éducation financière consacrent des pages à l'information sur le contexte lié à la Covid-19 afin de relayer les mesures d'aide financière mises en place par les pouvoirs publics. Ainsi, le portail *mesquestionsd'argent.fr* énumère les principales mesures destinées au grand public et le portail *mesquestionsd'entrepreneur.fr* dédie une page aux mesures spécifiques aux entreprises. Ces deux sites disposent de liens directs vers les sites officiels des autorités et des partenaires publics et privés de la stratégie EDUCFI. La Banque de France met notamment à disposition une vidéo explicative intitulée « *Comprendre la crise économique liée au Covid-19* ».

Une activité maintenue sur le terrain

Les actions des succursales départementales auprès des différents publics de la stratégie se sont poursuivies malgré le contexte sanitaire. Plus de 10 000 jeunes ont été ainsi sensibilisés aux sujets budgétaires et financiers. Par ailleurs, les actions de formation des intervenants sociaux ont permis à plus de 8 500 salariés et bénévoles, qui œuvrent sur le terrain pour aider les personnes en fragilité financière, d'approfondir des thèmes comme le surendettement, le droit au compte, l'offre spécifique pour la clientèle fragile, le microcrédit personnel. Ces formations ont été réalisées majoritairement à distance grâce aux outils techniques mis à disposition par la Banque de France.

La Banque de France informe les particuliers

Depuis près de 30 ans, la Banque de France, en charge des procédures de surendettement, de droit au compte et des grands fichiers, assure également une mission d'information adaptée aux particuliers, en matière bancaire, et désormais aussi assurantielle.

Un accueil multicanal et moderne favorise l'écoute et la prise en charge de tous les publics

La modernisation de ses dispositifs d'accueil, engagée depuis cinq ans, a permis à la Banque de France d'adapter son organisation aux conditions sanitaires de 2020 et de préserver la totale accessibilité de ses services, même en périodes de confinement. La possibilité de formuler toute demande en ligne directement depuis le site *accueil.banque-france.fr* comme la mise en place d'un accueil téléphonique spécifique et de mécanismes de rappels sur rendez-vous ont ainsi pallié la fermeture de tout ou partie des guichets aux périodes les plus dures de la crise sanitaire. De manière générale, le déploiement de cet accueil multicanal permet à chaque citoyen de choisir la modalité la mieux adaptée à sa situation pour contacter les services de la Banque. Par ses 105 implantations et les bureaux d'accueil et d'information qui y sont rattachés, la Banque de France est au plus près des territoires et des publics qui, en situation d'exclusion numérique notamment, doivent pouvoir accéder à un accueil physique.

Comme en 2019, les chargés de relations avec les publics ont ainsi assuré plus de 1,2 million d'interactions. Plus de 27 000 demandes ont consisté en la recherche d'informations en matière bancaire ou assurantielle, traitées dans le cadre des services Infobanque et Infoassurance. Sans intervenir directement dans d'éventuels litiges avec un professionnel, la Banque de France permet ainsi aux particuliers de mieux connaître leurs droits, d'identifier les dispositifs auxquels ils peuvent prétendre, et de se tourner vers les bons interlocuteurs.

Dans le cadre de cette mission d'information, les agents de la Banque de France ont ainsi pu orienter plusieurs centaines de demandeurs, manifestement en situation difficile, vers des structures labellisées Points conseil budget.

Un site Internet au service de tous

Point de rencontre de l'ensemble des missions de la Banque de France en faveur de l'inclusion bancaire et financière, la rubrique Particuliers du site Internet (*particuliers.banque-france.fr*) regroupe notamment toutes les informations utiles aux particuliers et aux intervenants sociaux pour

préparer un dépôt de dossier de surendettement, une demande de droit au compte ou solliciter un droit d'accès aux fichiers.

Cet espace, qui regroupe déjà les principales questions relatives, notamment, aux dispositifs d'inclusion et de protection des clients fragiles, est enrichi depuis mai 2021 du baromètre mensuel de l'inclusion financière établi par la direction des Particuliers de la Banque de France et,

progressivement, des questions qui émanent de particuliers et portent plus largement sur la réglementation bancaire et assurantielle.

Cet espace fournit l'ensemble des coordonnées postales, téléphoniques et électroniques des services de la Banque de France. En 2020, plus de 1,5 million de visiteurs uniques quotidiens ont pu accéder à l'ensemble des informations contenues sur ce site dédié.

La Banque de France au service des particuliers

<https://particuliers.banque-france.fr/>



SURENDETTEMENT

Dans chaque département, il existe au moins une commission de surendettement. Elle peut vous aider à trouver des solutions à votre problème d'endettement. Son secrétariat est assuré par la Banque de France.

[EN SAVOIR PLUS >](#)



DROIT AU COMPTE

Que vous soyez un particulier ou une entreprise, la Banque de France peut vous aider dans le cadre de la mission qui lui a été confiée par les pouvoirs publics pour mettre en œuvre votre droit de détenir un compte bancaire.

[EN SAVOIR PLUS >](#)



PROBLÈMES DE FRAIS BANCAIRES

Depuis le 1er octobre 2014, les banques proposent aux personnes en situation financière fragile, une offre de services bancaires spécifique de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement.

Cette offre doit se faire par écrit, quel que soit le support. Quelles sont les personnes considérées en situation financière fragile ? Quelle offre les banques doivent-elles proposer ?

[EN SAVOIR PLUS >](#)



FICHIERS D'INCIDENTS

La Banque de France gère pour le compte de la collectivité les fichiers d'incidents (Fichier central des chèques, Fichier national des chèques irréguliers, Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers). Droit d'accès, mode de régularisation des incidents, vous trouverez ci-dessous des réponses simples et des documents pratiques sur les fichiers d'incidents.

[EN SAVOIR PLUS >](#)



INFO-BANCASSURANCE

La Banque de France peut vous apporter des informations générales sur la réglementation en matière de fonctionnement de comptes, d'épargne bancaire ou de crédits aux particuliers, La Banque de France n'intervient pas dans les litiges.

[EN SAVOIR PLUS >](#)



MOYENS DE PAIEMENT

Billet et pièces en euros: les connaître, les utiliser... Comment authentifier un billet ? Pour vos achats et vos factures, vous utilisez aussi de multiples autres moyens de paiement : carte bancaire, chèque, virement, prélèvement...

[EN SAVOIR PLUS >](#)

Banques, associations, une approche partenariale de l'accompagnement

En complément des réponses opérationnelles que sont le plafonnement des frais et la proposition de l'offre spécifique, les établissements bancaires doivent, en application de l'alinéa II. 8 de la *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, proposer à leurs clients détectés comme fragiles un accompagnement dédié, d'abord en interne, à l'aide d'entretiens individuels, puis en externe si nécessaire. Dans cet objectif, se sont développés des partenariats avec des acteurs tiers, et notamment associatifs.

Des solutions internes pour maintenir la confiance et préserver la relation avec un client fragilisé

Lorsqu'un client est identifié comme étant en fragilité financière, son conseiller bancaire lui propose un entretien individuel afin d'examiner sa situation, d'envisager la souscription de l'offre spécifique ou toute autre adaptation de ses services. Cette étape, indispensable, peut s'avérer complexe au regard de la sensibilité de la situation, qui ne correspond plus à la perception que le client se fait d'une relation « normale » avec son conseiller. L'analyse des dossiers reçus par la Cellule alerte inclusion montre que leur relatif « enlisement » et l'absence de solutions convenues proviennent souvent d'une tension entre le client et son conseiller, voire le directeur d'agence auquel il est rattaché.

Hélène Ducourant, enseignante-chercheuse à l'université Gustave Eiffel et membre du conseil scientifique de l'OIB, confirme cette difficulté et souligne qu'une part significative de clients, en situation difficile, optent pour des banques à distance ou des comptes de paiement, fondamentalement pour ne plus avoir à rencontrer de conseiller et ne plus subir de jugement moral.

Parce que l'accompagnement, indispensable à une mise en œuvre réussie des différents dispositifs de protection, de relance ou d'inclusion, ne saurait reposer sur le seul conseiller habituel, une majorité des grands réseaux bancaires déploie désormais des structures internes, aptes à prendre le relais du conseiller et assurer le suivi d'un client fragilisé, de manière ponctuelle ou plus durable. Ces structures peuvent s'appuyer sur une formation et une expertise adaptées à l'enjeu d'un accompagnement budgétaire personnalisé. Leurs collaborateurs sont déliés des objectifs commerciaux qui peuvent reposer sur les conseillers classiques. Leur déploiement au niveau local est à encourager, car il constitue un atout majeur pour préserver la relation avec le client, au moment où celui-ci en a le plus besoin.

Le relais associatif

En complément des solutions internes, la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement invite les établissements bancaires à donner au client toute information utile « sur un acteur tiers pouvant l'aider » et, le cas échéant, à contribuer à leur mise en relation.

La plupart des groupes ont ainsi conclu des partenariats, sur le plan national ou plus local, avec des structures associatives, des CCAS, des instituts de microfinance. Se développent également des partenariats avec des bailleurs sociaux, des fournisseurs d'énergie ou encore avec des structures de formation.

Certains groupes ont mené des expérimentations en 2020 avec des opérateurs de téléphonie ou des constructeurs automobiles. Ces partenariats permettent une approche globale de l'accompagnement des clients fragiles et la recherche de solutions complètes dans la gestion budgétaire.

Le déploiement des Points conseil budget doit désormais favoriser sur le plan local cette approche partenariale de l'accompagnement budgétaire.

3

La Cellule alerte inclusion, un outil complémentaire au dialogue

Un particulier se présente à vous et rencontre une difficulté en matière d'inclusion bancaire ?

Un réflexe : la Cellule alerte inclusion

Qui peut la saisir ?

Cette cellule peut être saisie uniquement par l'intermédiaire d'une association, d'un centre communal d'action sociale (CCAS) ou d'une entité labellisée Point conseil budget.

Elle est animée par la Banque de France, au plus près du secrétariat de l'Observatoire de l'inclusion bancaire.

Dans quelles situations ?

- Signaler une situation de fragilité financière non détectée
- Analyser une difficulté d'accès à l'offre spécifique, ou une succession de frais d'incidents bancaires
- Demander la mise en œuvre du droit au compte au nom du particulier accompagné

La cellule alerte Inclusion peut être contactée :

par voie postale

BANQUE DE FRANCE
Service Accueil inclusion financière
Cellule alerte inclusion
S3A-1448
75049 PARIS CEDEX 01

par courriel

cellulealerteinclusion@banque-france.fr



4

COMPLÉMENT THÉMATIQUE

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

L'inclusion bancaire reste une problématique centrale dans les collectivités d'outre-mer (COM) du Pacifique, au regard de l'isolement de certaines populations et du maillage territorial des banques implantées. La Nouvelle-Calédonie affiche un taux de bancarisation en deçà de celui de la France métropolitaine (0,89 compte ordinaire par habitant), mais ce constat est renforcé en Polynésie française (0,77), en raison du morcellement de son territoire, et dans les îles de Wallis-et-Futuna (0,44). Pour ces raisons, la détection des personnes financièrement fragiles et le développement des mécanismes en faveur de l'inclusion bancaire constituent un enjeu de première importance dans ces géographies. Comme en métropole, la crise sanitaire a eu des conséquences économiques et sociales dans les COM du Pacifique. Afin d'en limiter les effets, des dispositifs d'aides ont été mis en place pour préserver l'emploi et, partant, la situation financière des personnes les plus fragiles.

4.1 Nature et évolution de la fragilité financière

En fin d'année 2020, les clients identifiés comme fragiles financièrement représentent 2 % (1,5 % en 2019) du nombre de personnes physiques agissant à des fins non professionnelles. Les établissements déclarent que le montant moyen mensuel des flux portés au crédit des comptes en situation de fragilité financière s'établit à 1 787 euros (213 214 francs CFP) par compte.

La proportion de personnes identifiées comme « clients fragiles » est faible en regard des indicateurs de pauvreté des géographies des COM du Pacifique. Les taux de chômage en outre-mer sont structurellement élevés et sensiblement supérieurs au taux métropolitain (10,9 % en Nouvelle-Calédonie et 12,8 % en Polynésie française en 2019, 17,5 % dans les îles de Wallis-et-Futuna en 2018). Par ailleurs, eu égard à leurs statuts juridiques particuliers, les régimes de protection sociale de la métropole ne s'appliquent pas aux COM du Pacifique.

En Polynésie française et dans les îles de Wallis-et-Futuna, il n'existe pas de dispositif d'indemnisation en cas de perte d'emploi, ni de revenu minimum d'insertion. Toutefois, la crise sanitaire a conduit ces territoires à mettre en place un mécanisme d'activité partielle avec pour objectif de maintenir l'emploi dans les secteurs les plus touchés, notamment le tourisme. En outre, la Polynésie française a adopté, en 2020, un Plan de sauvegarde de l'emploi à hauteur de 100,5 millions d'euros (12 milliards de francs CFP). En Nouvelle-Calédonie, le montant de l'allocation chômage est égal à 75 % du salaire minimum garanti (SMG). Cependant, la crise sanitaire a conduit le gouvernement calédonien à introduire des mesures supplémentaires pour garantir l'emploi des salariés, principalement au travers du chômage partiel avec un montant d'allocation supérieur à l'indemnité classique. Cet effort a représenté une dépense budgétaire supplémentaire de 41,5 millions d'euros (5 milliards de francs CFP).

Par ailleurs, les caractéristiques locales des géographies des COM du Pacifique induisent des taux de pauvreté élevés. En Nouvelle-Calédonie, il s'établit à 22,0 %, en dépit d'un PIB par habitant (31 065 euros en 2019) proche de celui de la France métropolitaine (35 157 euros). Bien que toujours supérieur au taux de pauvreté de la métropole, le taux polynésien (20 %) est légèrement inférieur au taux calédonien, alors que le PIB par habitant y est sensiblement plus faible (19 446 euros).

4.2 Les mécanismes d'accompagnement

Au-delà de la mesure de l'inclusion bancaire, plusieurs acteurs jouent un rôle central dans les COM du Pacifique en matière de lutte contre l'exclusion bancaire.

La diffusion de l'offre spécifique par les établissements bancaires

Les établissements bancaires sont au cœur du dispositif de détection et de lutte contre l'exclusion bancaire et financière. Les propositions de souscription à l'offre spécifique clientèle fragile sont réalisées essentiellement par courrier. Toutefois, en fin d'année 2020, seuls 10,9 % des clients fragiles bénéficient de l'offre spécifique (contre 4,5 % en 2019), ce qui représente une faible proportion des clients en situation de fragilité financière par rapport au taux d'équipement constaté en métropole. En dépit d'une amélioration du recensement et de l'accès à l'offre spécifique pour ces clients fragiles, cette faible proportion de souscripteurs traduit encore une méconnaissance du dispositif chez la clientèle concernée. Elle révèle également une relative inadéquation du produit, les clients ciblés ne souhaitant pas renoncer à certains services tels que la carte de paiement internationale ou la possibilité d'un découvert.

L'action des établissements de crédit en faveur de l'inclusion bancaire est complétée par celle des offices des postes et télécommunications (OPT) de Polynésie et de Nouvelle-Calédonie. Ces établissements assurent une mission de service public dans le domaine postal. Ils disposent d'un réseau d'agences étendu sur l'ensemble des territoires polynésien et calédonien, et jouent ainsi un rôle majeur dans l'inclusion bancaire des habitants des îles éloignées. En Polynésie française, à fin décembre 2020, l'OPT dispose de 81 guichets déployés dans toute la Polynésie alors que les banques commerciales en totalisent 52, essentiellement concentrés dans les îles du Vent. Il gère par ailleurs 51 146 comptes à vue de particuliers (28 % du nombre total des comptes à vue) parmi lesquels il accepte les personnes sans domicile fixe. En Nouvelle-Calédonie,

l'OPT dispose de 42 guichets (contre 68 pour les banques commerciales) et gère 67 332 comptes à vue (31 % du nombre total des comptes à vue).

Les institutions de microfinance

Le microcrédit vise à apporter une solution de financement, mais également un appui à des personnes en situation d'exclusion pour lesquelles la demande de crédit n'est pas servie par les banques traditionnelles. Dans les outre-mer, la faiblesse de l'offre bancaire classique sur ce segment de marché permet à d'autres acteurs de proposer une offre de microcrédit.

Plusieurs intervenants, et notamment l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), financent et accompagnent un nombre significatif de demandeurs. En 2020, l'Adie a octroyé en Polynésie française 1 711 microcrédits professionnels et 166 prêts d'honneur pour un montant de 6,9 millions d'euros (832 millions de francs CFP). En Nouvelle-Calédonie, l'Adie a accompagné 2 473 porteurs de projet et entrepreneurs et accordé 1 329 microcrédits professionnels ainsi que 296 prêts d'honneur, pour un montant de 3,7 millions d'euros (445 millions de francs CFP). À Wallis-et-Futuna, l'activité de l'Adie continue de progresser en 2020 avec 128 microcrédits décaissés, pour un montant de 415 000 euros (49 millions de francs CFP).

L'IEOM

Tout comme la Banque de France en métropole ou l'IEDOM dans les départements et collectivités d'outre-mer de la zone euro, l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM ⁴) déploie dans les COM du Pacifique trois instruments en faveur de l'inclusion bancaire.

Ainsi, le dispositif national de traitement du surendettement des ménages est étendu à la Nouvelle-Calédonie depuis 2007 ⁵ et institué en Polynésie française par une loi du pays de 2012, modifiée en 2017.

La Commission de surendettement – dont l'IEOM assure le secrétariat – a enregistré 110 dépôts de dossiers en Nouvelle-Calédonie (+ 21 % par rapport à 2019) et 181 en Polynésie française (- 57 % par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire). En Nouvelle-Calédonie, le traitement des dossiers a conduit la Commission à orienter 56 dossiers vers une procédure de réaménagement des dettes et 18 en procédure de rétablissement personnel (PRP). Depuis le déploiement du dispositif en avril 2007, le secrétariat de Nouméa a reçu 1 173 dossiers. En Polynésie

française, la Commission a orienté 254 dossiers en PRP et 72 dossiers vers une procédure de réaménagement des dettes. 1 584 dossiers ont été déposés sur la période allant de la mise en place du dispositif en novembre 2012 jusqu'à fin 2019.

L'IEOM intervient également dans les COM du Pacifique pour la mise en œuvre de la procédure de droit au compte. Celle-ci permet à toute personne physique ou morale résidant dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique, dépourvue d'un compte de dépôt, de s'adresser à une agence de l'IEOM pour obtenir l'ouverture d'un tel compte dans un établissement de crédit ou auprès des offices des postes et télécommunications. L'établissement ainsi désigné est tenu d'ouvrir le compte, mais peut limiter ses services aux services bancaires de base énumérés par l'article D. 312-5 du Code monétaire et financier. Ces services doivent être délivrés gratuitement. Le recours au dispositif de droit au compte reste néanmoins marginal dans les COM du Pacifique.

Enfin, l'IEOM déploie dans les COM du Pacifique une mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics (EDUCFI). À ce titre, les agences de l'IEOM initient des actions de sensibilisation et de formation, en lien avec les sphères éducative et sociale.

En 2020, l'IEOM a rencontré des difficultés à organiser ces actions auprès du public en présentiel du fait de la Covid-19. Son réseau a toutefois animé 16 sessions d'éducation économique, budgétaire et financière en direction du monde éducatif et social. Elles ont permis de réunir 600 participants aux profils très variés (élèves, travailleurs sociaux, etc.).

4.3 Évolution du cadre réglementaire et de la collecte de l'OIB dans les COM du Pacifique en 2020

Depuis l'arrêté du 15 octobre 2019 portant extension de la collecte de l'OIB à la Nouvelle-Calédonie, à la Polynésie française et aux îles Wallis-et-Futuna, l'ensemble du territoire français est désormais couvert par les travaux de l'Observatoire.

Menée conjointement par l'IEOM et la Banque de France, cette collecte est marquée par une large participation des établissements de la zone Pacifique. Huit d'entre eux ont fait remonter des informations, représentant 71 % des parts de marché des comptes de particuliers des COM du Pacifique à fin 2020. Leurs contributions donnent

un éclairage complémentaire en matière de lutte contre l'exclusion, qu'elle soit économique, sociale ou bancaire.

Sur l'année 2020, des progrès ont été réalisés pour mieux recenser les personnes en situation de fragilité financière. Au travers des critères propres à chaque établissement, une amélioration de la prévention des situations de fragilité est observée. En effet, 13 % des personnes détectées par les établissements l'ont été sur la base de leurs critères propres⁶, contre 1 % l'année précédente. Cependant, malgré ces progrès, encore près d'un quart des détectés a été réalisé au travers de critères réglementaires (inscription au Fichier central des chèques, recevabilité de la demande de surendettement) et plus de la moitié sur la base des critères dont les paramètres sont laissés à l'appréciation des établissements (incidents de paiement, montant des ressources portées au crédit du compte et l'existence de cinq irrégularités ou plus dans le fonctionnement du compte).

Par ailleurs, depuis le 21 février 2020, une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement est suivie par les établissements de la place polynésienne afin de promouvoir le droit au compte, renforcer l'accès des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels aux services bancaires, et mieux prévenir le surendettement.

4 Créé en 1966, l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) assure le rôle de banque centrale dans les collectivités qui ont pour monnaie le franc Pacifique : la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis-et-Futuna.

5 Dans les îles Wallis-et-Futuna, l'extension est intervenue par une ordonnance du 23 août 2004. En l'absence d'arrêté fixant la Commission de surendettement, le dispositif n'y est pas encore opérationnel.

6 Ces critères propres sont à la main des établissements de crédit et varient d'une banque à l'autre.

ANNEXES

A1	Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	40
A2	Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	41
A3	Cadre juridique	42
A4	Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2020	44

A1

COMPOSITION DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

MEMBRES DE DROIT

- Le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, président de l'Observatoire
- Le directeur général du Trésor, Emmanuel Moulin
- La directrice générale de la Cohésion sociale, Virginie Lasserre
- Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations, Éric Lombard
- La présidente du Comité consultatif du secteur financier, Corinne Dromer
- La présidente du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, Fiona Lazaar

PERSONNALITÉS NOMMÉES PAR ARRÊTÉ DU MINISTRE CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE, DU 1^{ER} FÉVRIER 2021, PORTANT NOMINATION À L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

En qualité de représentants des établissements de crédit, sur proposition du président de la Fédération bancaire française :

- Rosemarie Blavet, Société Générale
- Édouard Delmon, Groupe BPCE

- Miguel Leconte, Crédit Agricole
- Raphaële Leroy, BNP Paribas
- Vanessa Ly, La Banque Postale
- Sophie Olivier, Confédération nationale du Crédit mutuel

En qualité de représentants des associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, des associations de consommateurs et des associations de défense des intérêts des familles :

- Geneviève Colas, Secours Catholique-Caritas France
- Marie-Jeanne Eymery, Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie
- Jean-François Maruszczyk, Emmaüs France
- Hélène-Sophie Mesnage, Union nationale des centres communaux d'action sociale
- Matthieu Robin, UFC-Que Choisir
- Fabien Tocqué, 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 2021, sont membres du conseil scientifique de l'OIB :

MEMBRE DE DROIT

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

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

- Valérie Albouy

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

- Pierre-Yves Cabannes

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

- Alain Bernard
- Hélène Ducourant

REPRÉSENTANT LA BANQUE DE FRANCE

- Bertrand Colles
- Benoît Ehret

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

TEXTES DE RÉFÉRENCE

[Directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014](#) sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestation de base

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

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

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

– [Article 55](#) prévoyant l'adoption d'une charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

– [Article 56](#) prévoyant la création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

[Ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016](#) relative à l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

[Ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017](#) relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier

[Décret n° 2010-1304 du 29 octobre 2010](#) relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers

[Décret n° 2012-471 du 11 avril 2012](#) relatif à l'agrément et au contrôle des associations, fondations et sociétés autorisées à pratiquer certaines opérations de crédit

[Décret n° 2013-931 du 17 octobre 2013](#) relatif au plafonnement des commissions d'intervention

[Décret n° 2014-251 du 27 février 2014](#) relatif aux conditions d'exercice du droit au compte au nom et pour le compte du demandeur par les associations et fondations

[Décret n° 2014-737 du 30 juin 2014](#) qui précise les modalités d'organisation et de fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

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

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

[Décret n° 2017-896 du 9 mai 2017](#) relatif aux procédures de traitement des situations de surendettement des particuliers pris pour l'application de l'article 58 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du ^{xxi} siècle

[Arrêté du 31 juillet 2015](#) fixant la liste des pièces justificatives pour l'exercice du droit au compte auprès de la Banque de France

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

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

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

ARTICLES RELATIFS À L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

[Articles R. 312-9 à R. 312-17 du Code monétaire et financier](#), créés par le décret n° 2014-737 et modifiés par le décret n° 2020-1565 du 10 décembre 2020 relatif au fonctionnement de l'Observatoire de l'inclusion bancaire et de son conseil scientifique

ARTICLES RELATIFS AU DROIT AU COMPTE

Article 16 de la directive 2014/92/UE du 23 juillet 2014 sur le droit d'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base

Article L. 312-1 du Code monétaire et financier sur le droit d'ouverture d'un compte de dépôt

Articles D. 312-7 et D. 312-8 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2014-251, modifiés respectivement par les décrets n° 2018-229 du 30 mars 2018 – article 21 – et n° 2016-1811 du 22 décembre 2016 – article 5 –, sur l'intervention des associations ou fondations à but non lucratifs

ARTICLES RELATIFS À L'OFFRE SPÉCIFIQUE

Article L. 312-1-3 du Code monétaire et financier, créé par l'article 52 de la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 et modifié par ordonnance n° 2016-1808 du 22 décembre 2016 - article 3

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

Articles R. 312-4-1 et R. 312-4-2 du Code monétaire et financier, créés par le décret n° 2013-931 sur le plafonnement des commissions d'intervention

Articles R. 312-4-3 du Code monétaire et financier, créé par le décret n° 2014-738 sur la détection des clients fragiles et l'offre spécifique et modifié par le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 modifiant les conditions d'appréciation par les établissements de crédit de la situation de fragilité financière de leurs clients titulaires de compte

ARTICLES RELATIFS AUX SERVICES BANCAIRES DE BASE

Articles 17 à 20 de la directive 2014/92/UE sur les comptes de paiement assortis de prestations de base

Articles D. 312-5 et D. 312-5-1 du Code monétaire et financier sur les prestations de base

Article D. 312-6 du Code monétaire et financier

ARTICLES RELATIFS À LA LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT

Articles L. 711-1 à L. 711-8, L. 712-1 à L. 712-9, L. 722-2 à L. 722-5, L. 733-1 à L. 733-9 du Code de la consommation

ARTICLES RELATIFS AU MICROCRÉDIT

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

Articles L. 511-6 et R. 518-57 à R. 518-62 du Code monétaire et financier permettant à des associations sans but lucratif et des fondations reconnues d'utilité publique d'accorder des microcrédits sous certaines conditions

Articles L. 511-4-1 et L. 522-5-1 du Code monétaire et financier, créés par la loi n° 2010-737 du 1^{er} juillet 2010 et modifiés par loi n° 2014-1 du 2 janvier 2014 – article 18 – et par ordonnance n° 2017-1252 du 9 août 2017 – article 13

1 www.legifrance.gouv.fr

A4

ANNEXE STATISTIQUE SUR LA COLLECTE DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE EN 2020

TABLEAUX PUBLIÉS SUR LE SITE INTERNET DE LA BANQUE DE FRANCE

<https://publications.banque-france.fr/rapport-de-lobservatoire-de-linclusion-bancaire-2020>

Évolution du nombre de personnes fragiles

Statistiques relatives aux personnes en situation de fragilité financière

Statistiques relatives aux bénéficiaires de l'offre spécifique

Statistiques relatives aux plafonnements des frais d'incidents

Statistiques relatives à la procédure de droit au compte

Statistiques relatives aux crédits des personnes en situation de fragilité financière

Statistiques relatives aux cartes de paiement à autorisation systématique

Observatoire de l'inclusion bancaire

Président

François Villeroy de Galhau

Secrétariat

Mark Béguery

Benoît Ehret

Pierre Viseux

Éditeur

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

Directeur de la publication

Erick Lacourrège

Secrétaires de rédaction

Audrey Rouault

Valentine Salmon

Didier Névonnic

Réalisation

Diadéis et

Direction de la Communication

de la Banque de France

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 2021

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

