

# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2023





# OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2023



# AVANT-PROPOS

## DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

Depuis maintenant plus de dix ans, l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) s'assure que chacun de nos concitoyens a un accès adapté à des services bancaires indispensables. Il veille aussi à ce que tous les publics, et notamment les plus fragiles financièrement, soient protégés, accompagnés et informés sur les dispositifs d'inclusion financière dont ils pourraient avoir besoin.

Nous vivons une période d'incertitudes géopolitiques comme économiques et sociales : après une période d'inflation élevée qui revient progressivement à la normale, le chômage, bien qu'à un niveau historiquement bas, réaugmente légèrement. La mission de l'Observatoire est donc plus que jamais essentielle pour la cohésion sociale : être au service des personnes les plus en difficulté.

Au cours de l'année 2023, les acteurs du secteur social, les banques, les pouvoirs publics sont restés extrêmement mobilisés, pour assurer une veille active sur la situation financière des ménages et sur l'évolution de leurs difficultés, afin de prévenir au mieux le risque de surendettement.

Les associations et structures sociales membres de l'OIB ont témoigné en 2023 de situations d'exclusion et de privation de ménages qu'ils accompagnent, sans pour autant que cela ne se traduise à ce stade par des difficultés plus fortes observées par les banques.

Plusieurs éléments de satisfaction, qui sont le fruit de l'action collective des membres de l'Observatoire, sont à souligner :

- La progression constante du nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique clientèle fragile (OCF). Elle se poursuit, à + 24 % par rapport à 2022 et + 168 % sur les cinq dernières années. Fin 2023, l'offre spécifique bénéficie ainsi désormais à plus d'un million de bénéficiaires ;

- La poursuite de la baisse des frais d'incidents, en conséquence des engagements pris dans le cadre de l'OIB. Depuis 2019, cette baisse atteint 25 % en euros courants, malgré l'inflation ;
- La récente revalorisation par les banques du seuil fixe en euro, utilisé pour l'appréciation du montant des ressources créditées en compte, qui est l'un des critères de détection de la fragilité financière. Par ailleurs, la plupart des établissements ont décidé d'appliquer une formule de calcul basée sur un indicateur lui-même indexé, qui permettra un ajustement plus régulier et automatique des seuils de ressources ;
- L'augmentation du microcrédit, dont l'encours dépasse pour la première fois en France 2 milliards d'euros, à fin 2023 ;
- Les nombreuses initiatives mises en œuvre par les associations et structures sociales membres de l'OIB, les banques et les pouvoirs publics, qui se sont résolument engagés dans une dynamique partenariale pour prévenir l'exclusion financière. Cela s'illustre, par exemple, par l'expérimentation du dispositif Aide-Budget qui s'est poursuivie en 2023, ou encore le développement, par les banques, de structures dédiées à l'accompagnement des clients les plus fragiles.

Ces résultats sont encourageants ; ils nous invitent, dans un contexte économique et social sensible, à rester plus que jamais mobilisés et à poursuivre le travail partenarial engagé.

Deux points de vigilance peuvent parallèlement être relevés et l'Observatoire devra dans les mois à venir y porter attention :

- Le surendettement connaît un regain depuis la fin d'année 2023. Le nombre de dépôts demeure

cependant inférieur à celui constaté en 2019 qui reste l'année de référence. La décrue de l'inflation vers l'objectif de 2 % et la reprise progressive de la croissance pourraient en outre limiter le surendettement ;

- Sur le droit au compte, il faut veiller à ce que le projet de dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les banques, qui vise à accélérer la procédure, puisse aboutir rapidement. En outre, il conviendra de s'assurer que les dispositions réglementaires et leurs évolutions intervenues en 2022 sont bien appliquées. En particulier, les banques doivent poursuivre leurs efforts pour fournir, sans délai, la lettre de refus à tout demandeur.

Je remercie tous les membres de l'Observatoire ainsi que les membres des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) pour leur engagement et leur détermination au service de l'inclusion financière.

La Banque de France, présente sur tout le territoire, à travers ses succursales, poursuivra son engagement quotidien et indéfectible pour informer les particuliers et mettre en œuvre à leur profit les dispositifs d'inclusion financière.

**FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU**

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

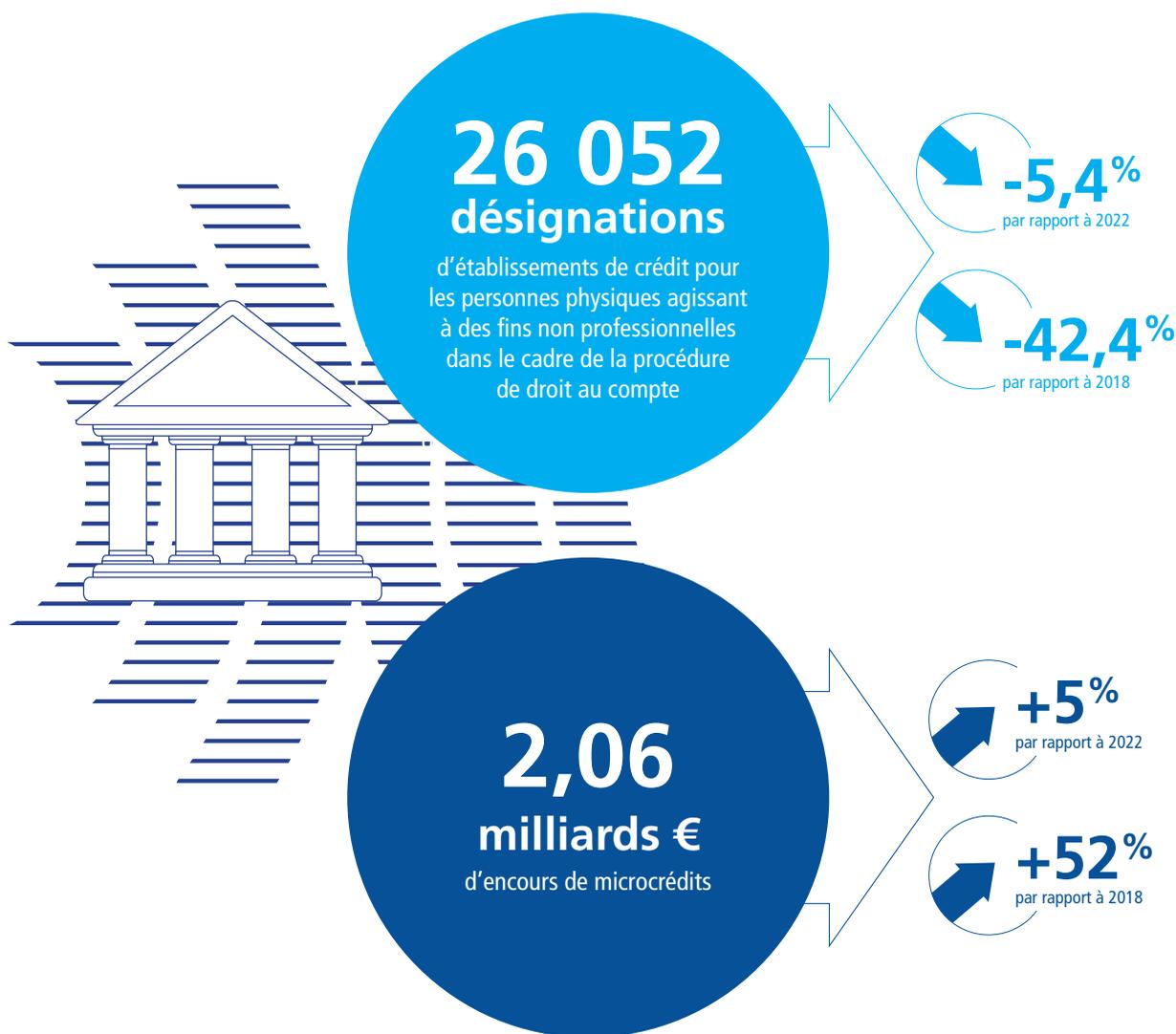
# REPÈRES 2023

## DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

### NOS MISSIONS

- S'assurer de l'accès de chacun à un compte et à des services bancaires indispensables
- Prévenir le surendettement
- Veiller à ce que chacun, et notamment les plus fragiles, ait accès à une information, une protection et un accompagnement sur les dispositifs d'inclusion financière dont il pourrait avoir besoin

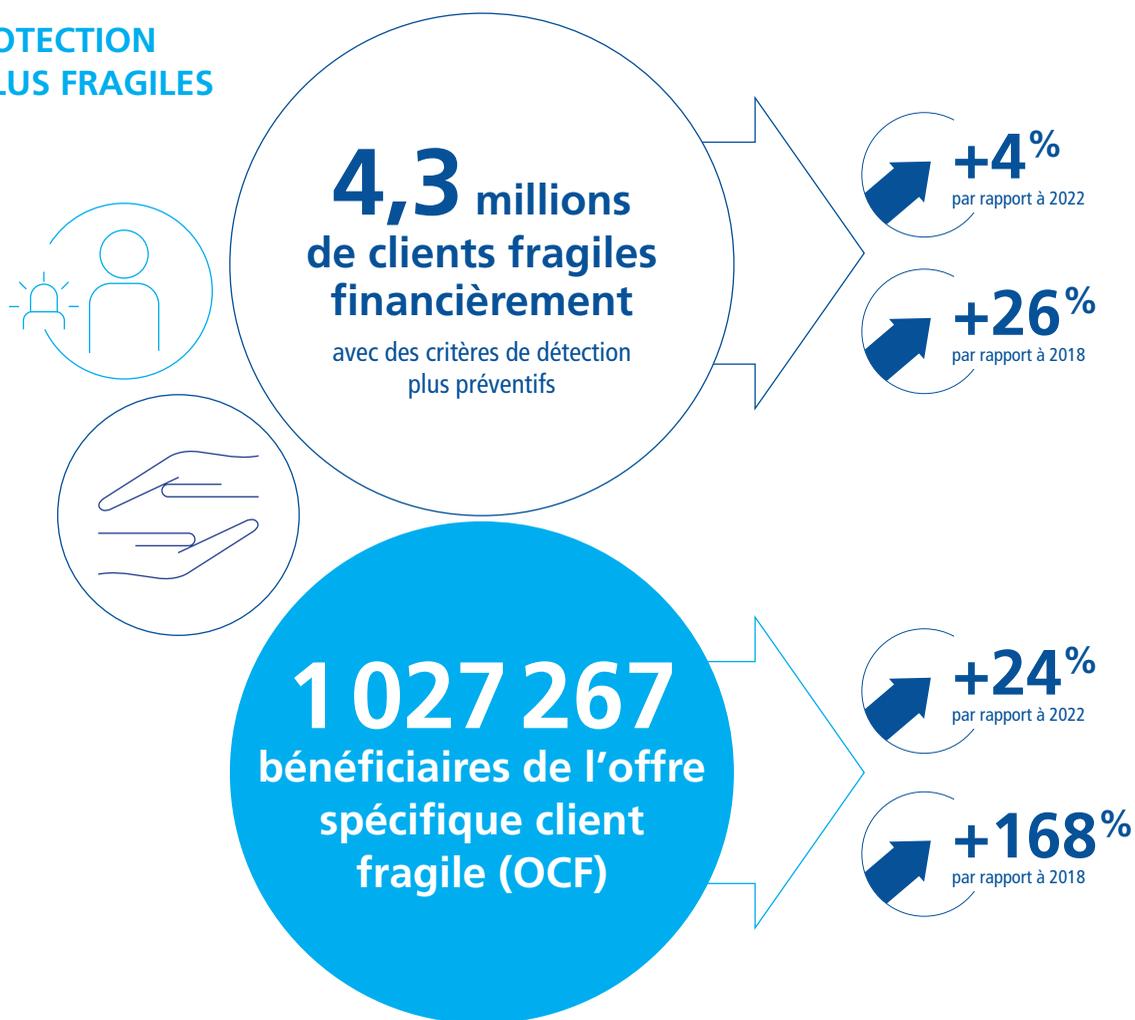
### L'ACCÈS AUX COMPTES ET SERVICES BANCAIRES



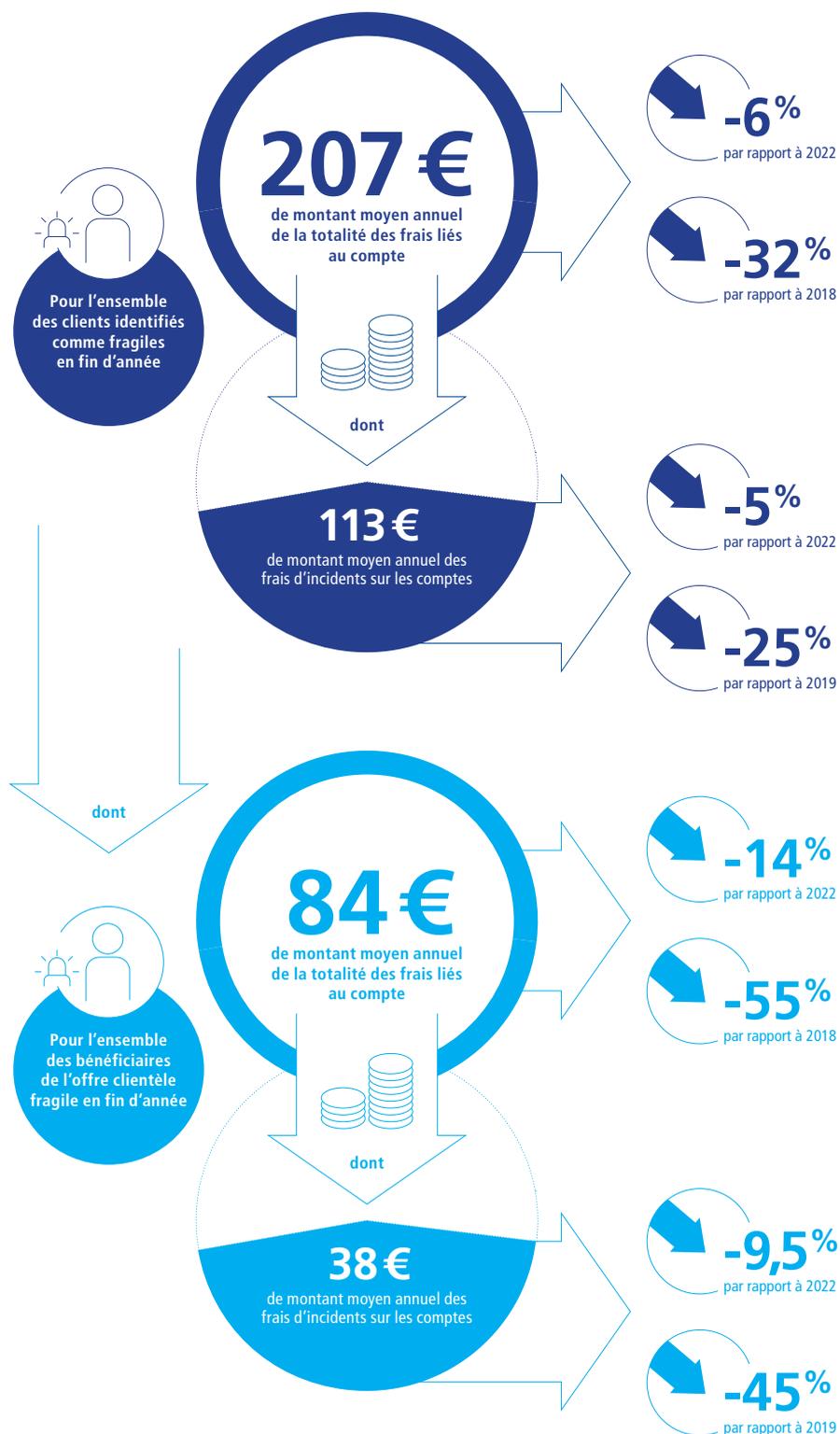
## LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT



## LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES



## LA POURSUITE DE LA BAISSÉ DES FRAIS BANCAIRES POUR LES PLUS FRAGILES



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES</b>	<b>10</b>
1.1	Le droit au compte	10
1.2	Le microcrédit : un outil d'inclusion financière qui dépasse pour la première fois les 2 milliards d'euros	16
<b>2</b>	<b>PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ</b>	<b>22</b>
2.1	Les grands fichiers d'incidents bancaires	22
2.2	La fragilité financière	26
2.3	Le traitement des situations de surendettement	32
<b>3</b>	<b>LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE</b>	<b>36</b>
3.1	L'Observatoire de l'inclusion bancaire et son conseil scientifique	36
3.2	L'action des conseils départementaux de l'inclusion financière sur le terrain	40
3.3	L'action des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, et des Points conseil budget	44
3.4	L'action des banques membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	48
3.5	L'action des autres secteurs d'activité	52
3.6	La Banque de France à votre service	54
<b>4</b>	<b>COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE</b>	<b>60</b>
4.1	L'engagement des établissements pour l'inclusion bancaire	61
4.2	L'engagement tarifaire des établissements	61
4.3	Le surendettement	61

<b>4.4</b>	<b>Le droit au compte</b>	<b>61</b>
<b>4.5</b>	<b>La mission d'éducation financière (EDUCFI)</b>	<b>62</b>

## **ANNEXES** **63**

---

### **SOMMAIRE DES SUPPORTS PUBLIÉS SUR INTERNET** **63**

<b>A1</b>	<b>Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire</b>
<b>A2</b>	<b>Composition du conseil scientifique de l'Observatoire de l'inclusion bancaire</b>
<b>A3</b>	<b>Cadre juridique : principaux textes et articles de référence</b>
<b>A4</b>	<b>Annexe statistique sur la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2023</b>

## **ENCADRÉS**

---

<b>1</b>	<b>L'enquête sur la procédure de droit au compte réalisée par le CSA, pour la Banque de France</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>S'organiser localement pour favoriser le microcrédit personnel à travers des plateformes départementales : l'exemple de la Savoie et de la Haute-Savoie</b>	<b>20</b>
<b>3</b>	<b>Que faire en cas de fichage résultant d'une usurpation d'identité ?</b>	<b>25</b>
<b>4</b>	<b>L'enquête du Crédoc : une enquête pour mieux appréhender les comportements budgétaires des ménages les plus modestes financièrement en période d'inflation</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>En immersion au sein du conseil départemental de l'inclusion financière de la Savoie</b>	<b>43</b>
<b>6</b>	<b>Le site internet de la Banque de France : au service de tous</b>	<b>57</b>

# 1

## ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

### 1.1 Le droit au compte

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2023...

- **Avec 30 271 désignations d'établissements bancaires**, le recours à la procédure de droit au compte a continué de baisser pour la huitième année consécutive (– 56 % depuis 2015).
- **Avec 62 % de comptes actifs ouverts depuis plus de quatre ans**, l'ancienneté des comptes ouverts dans le cadre de la procédure n'a cessé de s'accroître (20 % en 2015).
- **54 % des bénéficiaires d'un droit au compte** interrogés par l'institut CSA pour la Banque de France ont déclaré ne pas avoir reçu la lettre de refus.

##### Qu'est-ce que le droit au compte ?

C'est le droit à disposer d'un compte de dépôt et de services bancaires de base<sup>1</sup>, instauré par la loi depuis 1984, pour toute personne dépourvue de compte de dépôt en France et qui s'est vu refuser l'ouverture d'un compte. Ce droit favorise l'insertion de tous dans la vie économique et sociale.

La Banque de France met en œuvre la procédure de droit au compte. À réception d'un dossier de demande complet, elle désigne dans un délai d'un jour ouvré un établissement de crédit tenu de donner accès à la personne, qui fait valoir son droit au compte, à des services bancaires de base gratuits. L'établissement est choisi en raison de sa proximité avec le domicile du demandeur (ou d'un autre lieu de son choix) et en tenant compte des parts de marché des différents établissements.

Depuis 2021, la loi précise que le droit au compte est individuel, la détention d'un compte collectif (tel qu'un compte joint) ne faisant pas obstacle à l'exercice du droit au compte.

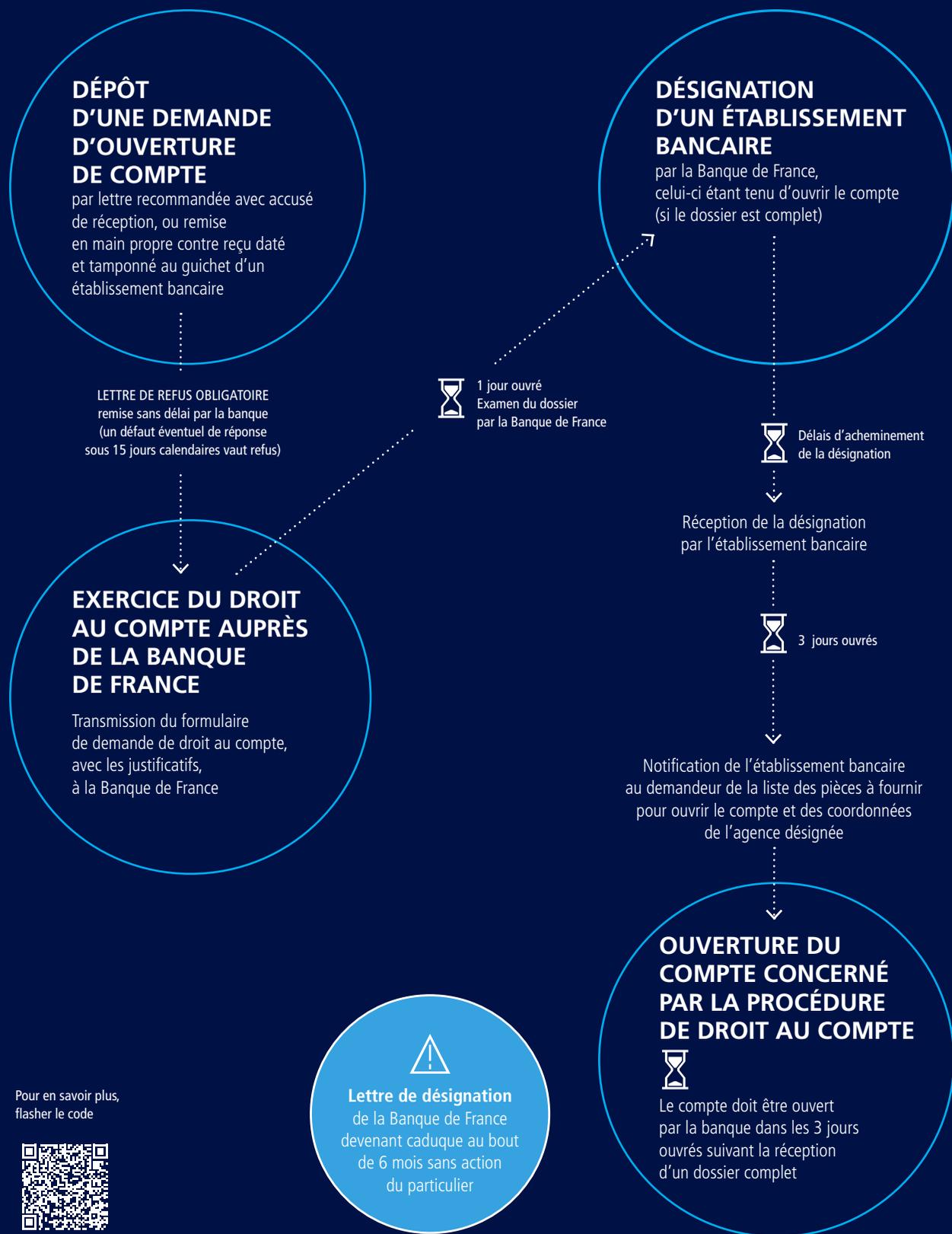
<sup>1</sup> Définis à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier.

##### Quelles sont les personnes éligibles à cette procédure ?

- Les personnes physiques domiciliées en France, ou celles qui résident légalement dans un autre État membre de l'Union européenne, et qui n'agissent pas pour des besoins professionnels ;
- Les personnes physiques de nationalité française qui résident à l'étranger ;
- Les personnes morales domiciliées en France.

Ces personnes sont dépourvues de compte de dépôt et ne parviennent pas à s'en faire ouvrir un.

## ... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

### En 2023, la mise en œuvre de mesures facilitant la procédure de droit au compte

Le décret n° 2022-347 du 11 mars 2022 a instauré plusieurs mesures qui visent à simplifier et accélérer la procédure de droit au compte. Ces évolutions réglementaires ont été mises en œuvre en 2023.

En particulier, depuis le décret, un client qui s'est vu notifier la clôture de son compte peut solliciter le bénéfice du droit au compte. Il n'a donc pas besoin d'attendre l'expiration du délai de deux mois de préavis prévu par la réglementation. Le décret a également instauré d'autres mesures qui visent à accélérer la procédure. Ainsi, l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit désormais communiquer au demandeur, dans un délai de trois jours ouvrés à réception de la notification de désignation, la liste des justificatifs nécessaires à l'ouverture du compte ainsi que le nom et les coordonnées de l'agence bancaire concernée. Dans la pratique, une enquête menée par l'institut CSA pour le compte de la Banque de France fait ressortir que la situation est perfectible sur ce point (cf. encadré 1).

Le décret est également venu pallier les difficultés d'obtention de la lettre de refus d'ouverture de compte, qui est encore difficile à obtenir selon cette même enquête du CSA. Désormais, l'absence de réponse d'un établissement de crédit dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la date de demande d'ouverture de compte (par lettre recommandée avec accusé de réception ou dépôt au guichet) est considérée comme un refus. La remise d'une lettre de refus sans délai reste néanmoins le principe.

La mise en place prochaine, à la Banque de France, de la dématérialisation des courriers de désignation, viendra encore accélérer la mise en œuvre de la procédure de droit au compte. Ce projet, auquel les banques devraient adhérer d'ici la fin de l'année 2025, permettra de dématérialiser, par la mise en place d'une interface dédiée, les courriers de désignation aujourd'hui adressés aux établissements bancaires par voie postale.

### Les principaux constats de la Banque de France en 2023

#### Une baisse du nombre de désignations pour la huitième année consécutive

En 2023, la Banque de France a procédé à 30 271 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, dont 26 052 pour des personnes

physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels. Depuis 2015, pour la huitième année consécutive, le nombre de demandes reçues par la Banque de France s'inscrit en baisse (- 56 % par rapport à 2015).

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



Source : Banque de France.

Cette baisse peut être mise en parallèle avec le développement des offres alternatives, comme les comptes de paiement. Localement, les membres des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) constatent ainsi un recours croissant aux comptes de paiement, notamment par des personnes qui font face à des situations d'urgence et qui ont besoin, par exemple, de disposer rapidement d'une carte de paiement ou d'encaisser des fonds. En revanche, les comptes de paiement ne peuvent être assortis ni d'un chéquier ni d'un découvert. La détention d'un compte de paiement ne fait par ailleurs pas obstacle à la mise en œuvre de la procédure de droit au compte, si le demandeur est dépourvu d'un compte de dépôt en France et s'en est vu refuser l'ouverture.

Dans la majorité des cas, le demandeur lui-même doit adresser la demande de droit au compte à la Banque de France. Dans des cas plus rares, c'est l'établissement de crédit ayant refusé d'ouvrir le compte qui saisit la Banque de France pour le compte du demandeur. Cette procédure dite simplifiée représente 1 467 demandes en 2023, soit seulement 4,8 % des désignations.

#### Des demandeurs qui présentent des signes de fragilité financière

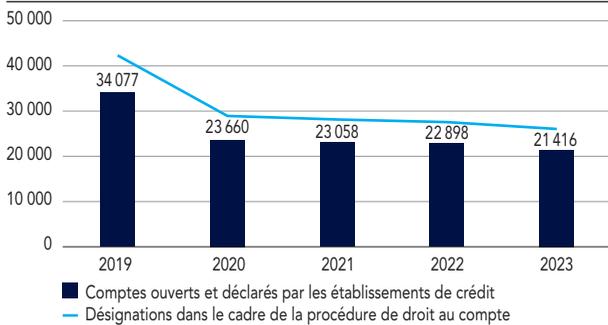
L'enquête réalisée par le CSA établit que les bénéficiaires du droit au compte présentent des signes de fragilité financière (cf. encadré 1).

Les demandeurs qui le souhaitent peuvent se faire accompagner par une association, un centre communal d'action sociale (CCAS) ou encore un Point conseil budget dans le dépôt de leur demande de droit au compte. Pour favoriser ce recours, le décret n° 2022-347 a supprimé l'exigence d'un formulaire de déclaration d'intention.

### Des difficultés post-désignation qui demeurent élevées

En 2023, le nombre de désignations effectuées par la Banque de France pour des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels reste supérieur au nombre de comptes effectivement ouverts par les établissements désignés.

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



Champ : Personnes physiques agissant à des fins non professionnelles.  
Source : Banque de France.

Cette différence s'explique par l'existence de difficultés post-désignation, traitées chaque année par la Banque de France, et qui se dénombrent à près de 15 000 à fin 2023. Très souvent, ces difficultés tiennent au recueil par les établissements bancaires de justificatifs d'identification ou de connaissance des clients dans le cadre de la mise en œuvre de leurs obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Sur le terrain, les membres des CDIF pointent en particulier des difficultés d'ouverture de compte, y compris dans le cadre de la procédure de droit au compte, pour certaines personnes réfugiées ou encore pour celles qui sont incarcérées, qui ne disposent pas toujours des pièces demandées par les banques.

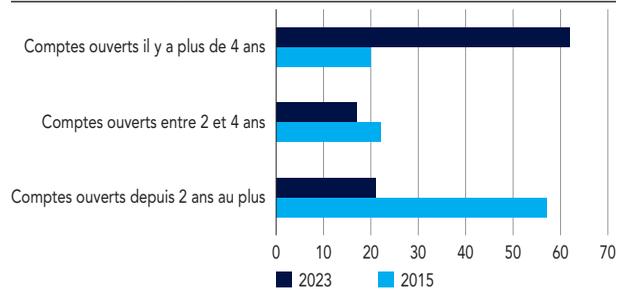
Depuis le décret n° 2022-347 du 11 mars 2022, lorsqu'une banque désignée refuse d'ouvrir un compte dans le cadre de la procédure de droit au compte, elle doit informer, dans les meilleurs délais, la Banque de France et lui notifier le motif du refus. Enfin, chaque année, une faible part de demandeurs ne donne pas suite à la désignation émise à leur profit. Selon le décret, si le demandeur ne se manifeste pas, la lettre de désignation devient caduque dans un délai de six mois.

### Une relative stabilité du nombre de comptes actifs ouverts dans le cadre du droit au compte

Au 31 décembre 2023, les établissements bancaires ont déclaré 186 275 comptes actifs ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce niveau est stable par rapport aux années précédentes.

En 2023, 62 % des comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte l'étaient depuis au moins quatre ans. La proportion était de 20 % en 2015. L'ancienneté des comptes ouverts dans le cadre de la procédure continue donc de s'accroître.

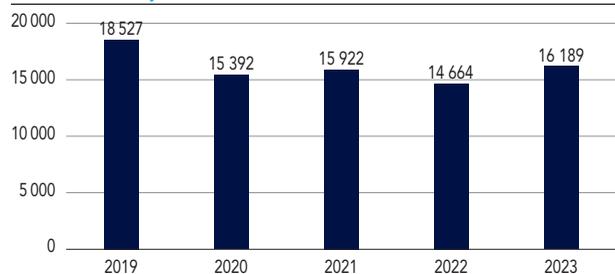
**G3 Répartition des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre** (en %)



Source : Banque de France.

La *charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement* prévoit que les banques doivent proposer, chaque année, un entretien aux bénéficiaires de services bancaires de base, afin d'évaluer si d'autres offres de produits et services bancaires seraient plus adaptées à leurs besoins. Ainsi, un bénéficiaire qui souhaiterait renoncer aux services bancaires de base doit le formuler expressément, par écrit, auprès de sa banque. En 2023, 8,6 % des personnes concernées ont effectué cette démarche.

**G4 Clients ayant bénéficié des services bancaires de base en début d'année et ayant renoncé à ces services en cours d'année** (en unités)



Source : Banque de France.

La résiliation d'un compte ouvert dans le cadre de la procédure de droit au compte est encadrée par la réglementation et doit répondre aux situations prévues dans le Code monétaire et financier. Un exemple est celui où le client a délibérément utilisé son compte de dépôt pour des opérations que l'établissement a des raisons de soupçonner comme obéissant à des fins illégales. En outre, l'établissement de crédit doit notifier à la Banque de France sa décision de résiliation de compte.

## 1 L'enquête sur la procédure de droit au compte réalisée par le CSA, pour la Banque de France

À l'automne 2023, l'institut CSA a réalisé pour le compte de la Banque de France une enquête typologique sur des bénéficiaires du droit au compte. Cette enquête, effectuée sur base déclarative par téléphone, a porté sur un échantillon de 1 000 personnes qui ont bénéficié de la procédure de droit au compte en août et septembre 2023.

### Des difficultés persistantes d'obtention d'une lettre de refus

La réglementation impose aux établissements de crédit qui refusent d'ouvrir un compte de dépôt de fournir sans délai au demandeur une lettre de refus. L'obtention de la lettre de refus permet à une personne de déposer un dossier complet auprès de la Banque de France, dans le cadre de la procédure de droit au compte.

L'enquête atteste toutefois que l'obtention de la lettre de refus reste difficile : 54 % des bénéficiaires interrogés ne se sont pas vu fournir une lettre de refus et plus d'un quart des banques auraient même refusé d'en remettre une lorsqu'elle a été demandée. L'Observatoire appelle les établissements à poursuivre leurs efforts pour remplir leurs obligations en la matière.

### Des démarches qui varient selon les établissements de crédit désignés par la Banque de France

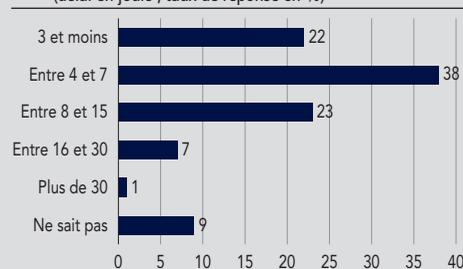
L'enquête du CSA souligne qu'après désignation d'une banque par la Banque de France, les démarches menées par le demandeur pour se faire ouvrir le compte varient selon l'établissement concerné.

Ainsi, seuls 57 % des bénéficiaires interrogés par le CSA déclarent avoir reçu la liste des justificatifs nécessaires à l'ouverture du compte. La réglementation prévoit que l'établissement désigné par la Banque de France doit transmettre cette liste au demandeur dans les trois jours ouvrés suivant la notification de la désignation. Les banques doivent donc accentuer leurs efforts sur ce point.

S'agissant du délai pour obtenir un premier rendez-vous après désignation de la banque, pour ouverture de compte, les bénéficiaires indiquent qu'il s'est avéré assez rapide : moins d'une semaine pour 60 % d'entre eux.

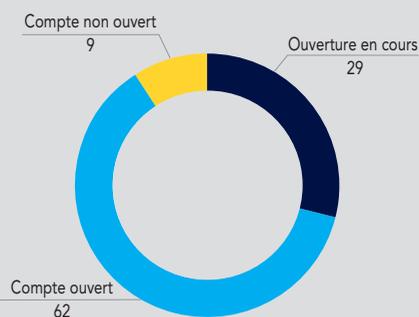
Finalement, une personne sur dix n'a pas pu ouvrir de compte dans la banque désignée par la Banque de France. Dans les motifs les plus souvent cités figurent les difficultés liées à l'obtention d'un rendez-vous ou à la fourniture d'un document d'identité accepté par la banque désignée, ou encore la complexité des démarches à mener.

**GA** Délai d'obtention d'un premier rendez-vous après de la banque désignée dans le cadre de la procédure de droit au compte (délai en jours ; taux de réponse en %)



Source : Enquête Banque de France-CSA, octobre 2023.

**GB** État d'ouverture de compte trois semaines après désignation de la banque par la Banque de France (répartition en %)



Source : Enquête Banque de France-CSA, octobre 2023.

Parmi les personnes qui ont pu ouvrir un compte, plus de 80 % considèrent que la procédure s'est déroulée facilement.

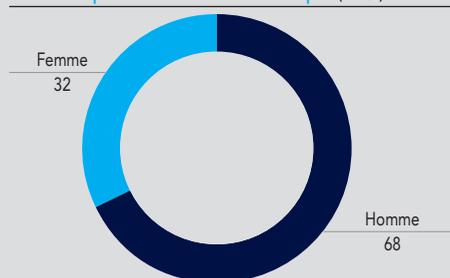
Enfin, 96 % des personnes interrogées indiquent être très satisfaites de la Banque de France par rapport aux démarches qu'elles ont effectuées.

### Des demandeurs majoritairement masculins, dont l'âge moyen est de 39 ans

#### Des demandeurs qui présentent des signes de fragilité

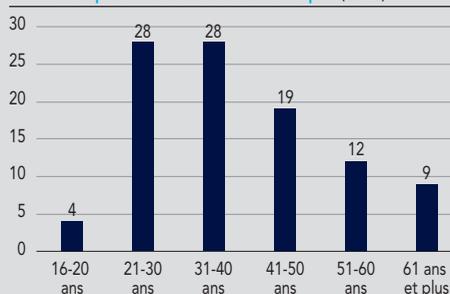
L'enquête du CSA établit que les bénéficiaires du droit au compte présentent des signes de fragilité financière. En effet, la majorité des personnes qui ont bénéficié du droit au compte (65 %) vivent seules ou en familles monoparentales. Par ailleurs, 56 % d'entre elles sont locataires et 29 % sont hébergées à titre gratuit, contre respectivement 36 % et 2 % pour l'ensemble de la population française (selon les données de l'Insee). Enfin, 53 % des bénéficiaires du droit au compte interrogés disposent de revenus nets mensuels inférieurs au montant du SMIC net.

GC Répartition par sexe des bénéficiaires de la procédure de droit au compte (en %)



Source : Enquête Banque de France-CSA, octobre 2023.

GD Répartition par âge des bénéficiaires de la procédure de droit au compte (en %)



Note : Âge moyen de 39 ans.

Source : Enquête Banque de France-CSA, octobre 2023.

## 1.2 Le microcrédit : un outil d'inclusion financière qui dépasse pour la première fois les 2 milliards d'euros

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- Avec **2,06 milliards d'euros** en fin d'année, les encours globaux de microcrédit ont progressé de 5 % sur un an.
- **100 942 nouveaux projets** personnels et professionnels ont été financés et accompagnés.
- **Entre mars et juin 2023, les Rencontres régionales du microcrédit** et les remises de prix Banque de France du microcrédit accompagné (régionaux et nationaux) se sont tenues dans l'ensemble des régions métropolitaines.

#### Qu'est-ce que le microcrédit ?

C'est une solution de financement qui s'adresse aux personnes qui ne peuvent obtenir un prêt classique du fait d'une insuffisance de revenus ou d'une situation de précarité sociale<sup>1</sup>. Elle vise notamment à faciliter le retour vers l'emploi et à encourager la création ou la reprise d'entreprise par des personnes qui disposent d'une capacité de remboursement suffisante et qui ont besoin d'être accompagnées.

Le microcrédit accompagné peut être « personnel » ou « professionnel ».

Le modèle français du microcrédit se caractérise par un accompagnement du demandeur, qui peut prendre plusieurs formes : socioprofessionnel, budgétaire et bancaire. Cet accompagnement est primordial et constitue un facteur clé de réussite de ce dispositif d'inclusion financière.

Le circuit de distribution du microcrédit en France repose sur une action coordonnée de plusieurs catégories d'acteurs : associations ou structures locales d'accompagnement au microcrédit, financeurs. Un mécanisme de garantie publique des crédits accordés, qui s'appuie sur le fonds de cohésion sociale (FCS), sécurise l'ensemble du dispositif.

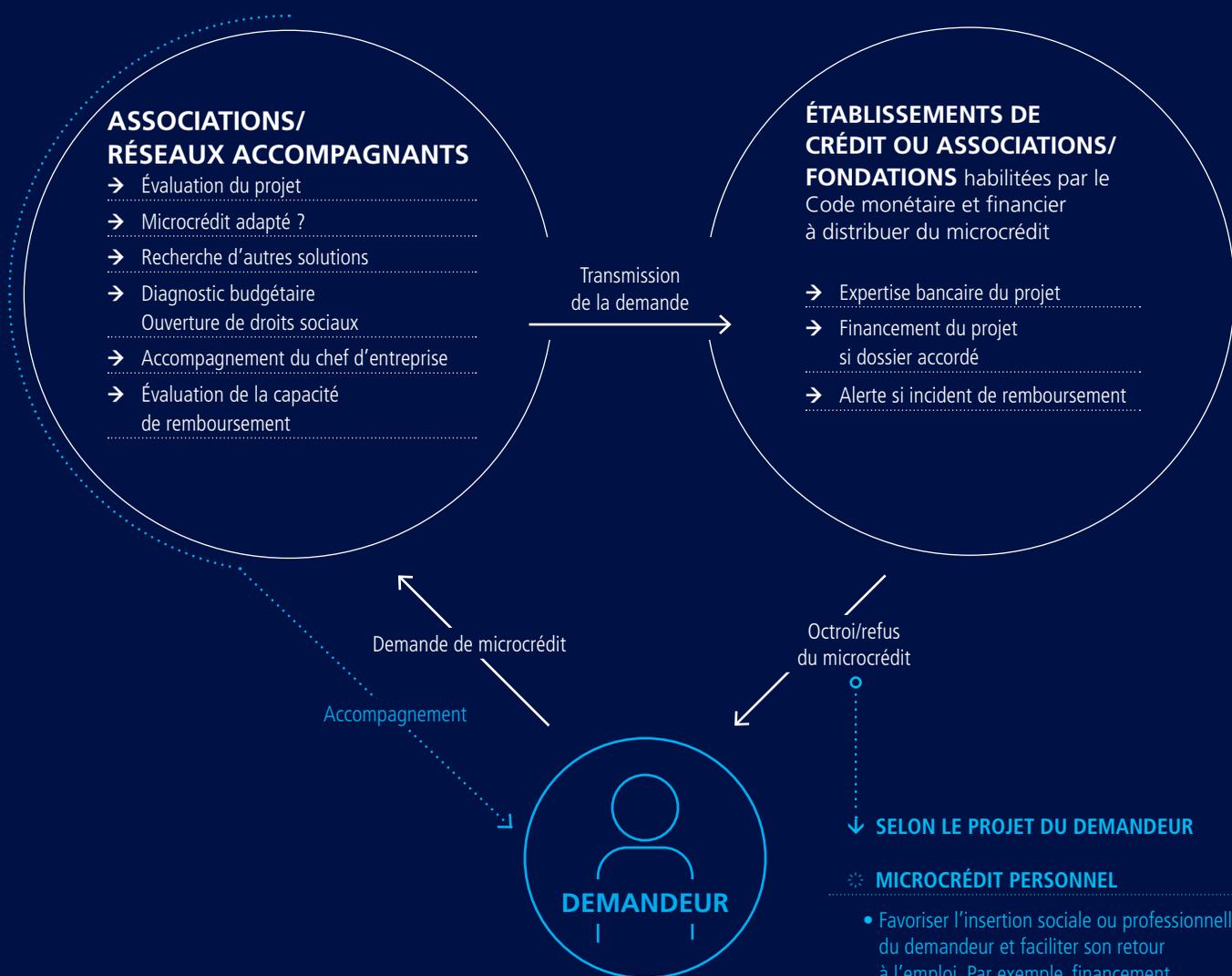
<sup>1</sup> Références réglementaires en annexe 3.

#### Qu'est-ce qu'un microcrédit peut financer ?

Le microcrédit accompagné peut financer un projet tel que :

- l'achat ou la réparation d'un véhicule permettant de suivre une formation ou de se rendre sur son lieu de travail ;
  - une formation favorisant le retour à l'emploi de son bénéficiaire ;
  - l'acquisition de matériels ou d'équipements pour le lancement de l'activité d'une entreprise nouvellement créée.
- (...)

## ... ET EN UN SCHÉMA



↓ SELON LE PROJET DU DEMANDEUR

### \* MICROCRÉDIT PERSONNEL

- Favoriser l'insertion sociale ou professionnelle du demandeur et faciliter son retour à l'emploi. Par exemple, financement d'une solution de mobilité (achat réparation d'un véhicule), d'une formation, du permis de conduire
- Montant maximal : 8 000 euros
- Durée de remboursement : 7 ans au maximum

### \* MICROCRÉDIT PROFESSIONNEL

classique ou à caractère de fonds propres

- Acquisition ou création d'entreprise de moins de 3 salariés
- Montant maximal : 12 000 euros
- Durée de remboursement : 5 ans au maximum
- Peut être associé à d'autres financements

MÉCANISME DE GARANTIE PUBLIQUE :  
LE FONDS DE COHÉSION SOCIALE GÉRÉ PAR BPIFRANCE

## POUR ALLER PLUS LOIN...

### Une action coordonnée de plusieurs types d'acteurs, mobilisés en faveur du microcrédit

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

Le modèle de microcrédit en France se dédouble entre microcrédit personnel et microcrédit professionnel. Dans les deux cas, il se caractérise par une action coordonnée de plusieurs types d'acteurs et par un accompagnement du demandeur tout au long de son parcours.

Le demandeur d'un microcrédit ou le prescripteur transmet la demande de financement à une association ou à une structure locale d'accompagnement en charge d'évaluer le projet, d'établir si le microcrédit constitue une solution adaptée ou s'il est nécessaire d'en rechercher d'autres. Dans le cadre d'un microcrédit personnel, un diagnostic budgétaire est établi et d'éventuelles demandes d'ouverture de droits sociaux sont initiées. Dans le cadre d'un microcrédit professionnel, un accompagnement du chef d'entreprise est mis en place pour l'aider notamment à construire et à présenter son projet à des partenaires bancaires. À cette fin, l'association ou la structure locale d'accompagnement évalue la capacité de remboursement du demandeur. Le cas échéant, elle transmet ensuite le dossier à un établissement de crédit partenaire, à une association sans but lucratif ou à une fondation reconnue d'utilité publique habilitée par le Code monétaire et financier à distribuer des microcrédits. Dans certains départements, c'est une plateforme départementale de microcrédit, qui peut jouer ce rôle, en instruisant et en centralisant les demandes de microcrédit du département et, parfois, en coordonnant les actions des partenaires locaux.

Les financeurs, de leur côté, disposent d'une expertise bancaire du dossier et décident de l'octroi ou non d'un microcrédit. En cas d'accord, le demandeur signe une offre de prêt directement auprès du financeur. Certains acteurs réalisent même à la fois l'accompagnement et le financement. En outre, le microcrédit ainsi accordé peut alors bénéficier d'un mécanisme de garantie publique, le fonds de cohésion sociale (FCS), géré par la banque publique d'investissement Bpifrance.

### La Banque de France soutient le microcrédit

La Banque de France contribue à l'information, à la promotion et à l'orientation vers le microcrédit dans les territoires. En revanche, elle n'étudie pas et ne finance pas de dossiers de microcrédit.

### Au plus près du terrain, les conseils départementaux de l'inclusion financière, les Rencontres régionales et les prix du microcrédit

Les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), lieux d'échange sur les questions d'inclusion financière, abordent régulièrement en séance la thématique du microcrédit. Les CDIF permettent à leurs membres, d'univers différents (social, bancaire et public), de mieux se connaître, d'identifier les acteurs locaux qui accompagnent et financent le microcrédit, ainsi que leurs zones d'intervention et leurs critères d'octroi. Ces réunions ont ainsi permis le lancement et la présentation de dispositifs locaux spécifiques en la matière. Fin 2022, les correspondants inclusion financière (CORIF), secrétaires de ces CDIF, ont initié, en relation avec les membres des CDIF, la collecte de dossiers qui ont concouru aux prix régionaux du microcrédit. À cette occasion, 245 candidatures ont été recueillies par des associations et intervenants sociaux impliqués dans l'accompagnement des porteurs de projet.

Entre mars et avril 2023, la Banque de France, en liaison avec Bpifrance, a organisé dans toutes les régions métropolitaines des Rencontres régionales du microcrédit. Ces rencontres ont permis aux différents acteurs régionaux du microcrédit de mieux se connaître, au travers notamment de présentations, de tables rondes, de témoignages et d'échanges informels.

À l'issue de ces rencontres, des prix régionaux ont été décernés dans les deux catégories « microcrédit personnel » et « microcrédit professionnel », pour distinguer et valoriser des projets et des parcours exemplaires accomplis grâce à un microcrédit. Les dossiers des lauréats régionaux ont été automatiquement sélectionnés pour le prix national du microcrédit accompagné (dans chacune des deux catégories), qui a été remis par le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, le 26 juin 2023.

Dans la catégorie « microcrédit personnel », Jocelyne Beck, accompagnée par le Point Passerelle du Pays basque, a été primée au niveau national. Elle avait obtenu auprès du Crédit Agricole Pyrénées Gascogne un microcrédit

de 2 300 euros pour financer l'acquisition d'un véhicule nécessaire à l'obtention d'un emploi dans une association médico-éducative contribuant à l'insertion sociale et professionnelle de jeunes. Dans la catégorie « microcrédit professionnel », Morgane Noury, dirigeante de l'EURL Les Compagnons du compost, implantée dans l'Aisne, a remporté le prix. Accompagnée par l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), elle a bénéficié d'un microcrédit de 4 750 euros, qui lui a permis de financer un véhicule nécessaire au lancement, en 2021, de son activité de conseil en réduction du gaspillage alimentaire et en compostage. À travers cette activité innovante, qui s'inscrit dans un objectif de développement durable, Morgane Noury conseille et accompagne les restaurateurs et les collectivités dotées d'un service de restauration dans la réduction de leurs déchets alimentaires et le compostage des biodéchets. Elle a créé deux emplois.

### La mise en ligne d'un annuaire des acteurs du microcrédit

En concertation avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC) qui administrait le site internet *francemicrocredit.org*, la Banque de France en a repris le contenu au cours de l'année 2023. Une page dédiée au microcrédit est désormais disponible sur le site de la Banque de France<sup>1</sup> pour informer le grand public et promouvoir ce dispositif d'inclusion financière. À l'automne 2023, un annuaire des acteurs du microcrédit a été ajouté, et permet d'identifier dans chaque département les interlocuteurs qui accompagnent au microcrédit, au plus près des demandeurs.

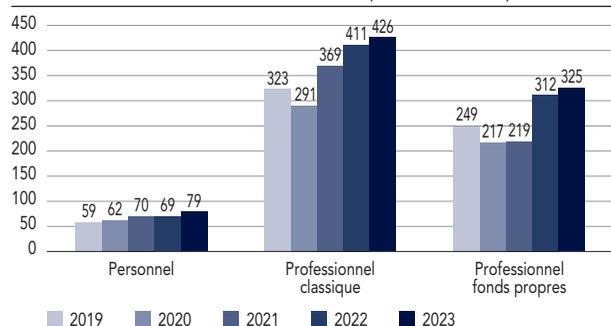
### Une demande et une production de microcrédits personnels et professionnels dynamiques en 2023

Au titre du microcrédit personnel, 79 millions d'euros ont été décaissés en 2023, contre 69 en 2022 et 70 en 2021, soit une augmentation de près de 15 %. Le nombre de nouveaux microcrédits personnels accordés en 2023 reste relativement stable, avec 19 995 projets financés, contre

19 572 en 2022. L'encours total de microcrédits personnels s'établit à 125 millions d'euros à fin 2023, en hausse de 12,6 % par rapport à 2022. Le microcrédit personnel finance majoritairement des projets de mobilité, parmi lesquels l'acquisition de véhicules d'occasion ou, de plus en plus, l'achat de véhicules neufs dits propres (électriques ou à faible niveau d'émission de CO<sub>2</sub>), financés en location avec option d'achat (LOA). Les tensions sur l'offre de véhicules d'occasion et l'augmentation de leur prix, ainsi que le prix plus élevé des véhicules neufs peu ou pas polluants, sont de nature à expliquer l'augmentation du montant moyen et de la durée des nouveaux microcrédits personnels accordés. En outre, les structures accompagnantes au microcrédit personnel observent une évolution des publics concernés par le dispositif : les bénéficiaires habituels n'arrivent plus à y accéder en raison de la baisse de leur reste à vivre, alors que des travailleurs dits pauvres y ont de plus en plus recours.

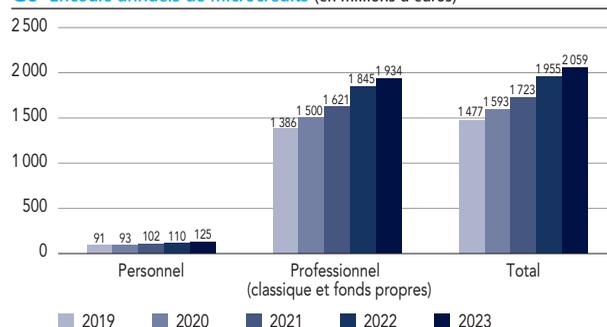
S'agissant du microcrédit professionnel, qui permet de créer, développer ou reprendre une petite entreprise, les flux totaux d'octroi sont passés de 723 millions d'euros en 2022 à 751 en 2023, soit une hausse de 3,9 %. 80 947 microcrédits professionnels ont été accordés en 2023, en progression de 7,9 % sur un an. En particulier, la production de microcrédits professionnels « fonds propres » augmente fortement depuis deux ans. Cela s'explique principalement par l'intégration, dans cette catégorie, de nouveaux financements attendants à différents dispositifs de relance, et qualifiables de microcrédits, comme le prêt d'honneur solidaire (PH Solidaire) distribué par Bpifrance. L'encours total de microcrédits professionnels poursuit sa progression et atteint 1,9 milliard d'euros fin 2023, en hausse de 4,9 % par rapport à 2022.

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



Source : Banque de France.

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



Note : Les données publiées dans les précédents rapports ont pu faire l'objet de révisions.  
Source : Banque de France.

<sup>1</sup> <https://www.banque-france.fr/fr/la-votre-service/particuliers/connaître-pratiques-bancaires-assurance/credit/microcredit>

2

## S'organiser localement pour favoriser le microcrédit personnel à travers des plateformes départementales : l'exemple de la Savoie et de la Haute-Savoie

La distribution du microcrédit personnel en France repose sur l'intervention coordonnée de plusieurs acteurs locaux, qu'ils soient des acteurs sociaux ou associatifs, bancaires ou publics. Dans une cinquantaine de départements existent des plateformes de microcrédit personnel, portées par différents organismes : Union départementale des associations familiales (Udaf), Familles Rurales, Crésus, BGE (réseau Boutiques de Gestion), Fondation agir contre l'exclusion (Face), Crédit Municipal, etc.

**Rencontre avec Sandrine Bernard et Dimitri Laheurte, chargés de mission microcrédit personnel, et Fabien Jacques, codirecteur de France Active Savoie Mont-Blanc, en charge de la plateforme départementale de microcrédit personnel en Savoie et Haute-Savoie**



### La genèse de la plateforme

**F. J.** : « Depuis 1989, la thématique de l'inclusion financière fait partie des statuts de l'association France Active Savoie Mont-Blanc. Nous accompagnons les demandeurs et demandeuses de microcrédit personnel sur notre territoire depuis le début du dispositif en 2006. Ensuite, sous l'impulsion notamment du conseil départemental de Savoie et de la Caisse des dépôts et consignations, une expérimentation de plateforme départementale de microcrédit personnel a été lancée. L'association France Active Savoie Mont-Blanc a été choisie à l'époque pour la conduire. Depuis 2015, elle est ainsi en charge de l'animation de cette plateforme. Depuis mi-2018, la plateforme a étendu son champ d'action et est devenue commune à la Savoie et à la Haute-Savoie. »

### Les structures relais de la plateforme

**D. L. et S. B.** : « Sept structures relais, membres de la plateforme, portent le microcrédit en Savoie avec France Active Savoie Mont-Blanc : l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), le centre communal d'action sociale (CCAS) d'Albertville, Crésus, le groupe AART, la mairie d'Ugine, les Restos du Cœur et le Secours Catholique. Pour la Haute-Savoie, il y a quatre structures : l'Adie, Crésus, la Croix Rouge et les Restos du Cœur. Ces structures apportent des dossiers à la plateforme, mais peuvent aussi en instruire directement. »

### Les objectifs de la plateforme départementale de microcrédit personnel de Savoie et Haute-Savoie

**D. L. et S. B.** : « Notre plateforme départementale a trois principaux objectifs afin de promouvoir le microcrédit personnel et augmenter le nombre de prêts accordés sur les départements de la Savoie et de la Haute-Savoie. »

- Améliorer et unifier la communication départementale

« Pour cela une plaquette commune aux structures relais des deux départements a été élaborée, et est diffusée dans les territoires. Nous présentons régulièrement le dispositif auprès des travailleurs sociaux et des potentiels prescripteurs du département afin de les sensibiliser à cette solution, et nous représentons la plateforme auprès de différentes instances. »



- Accompagner en tant que référent et soutien opérationnel

« Nous assurons directement le montage des dossiers envoyés par les structures prescriptrices qui le souhaitent (intermédiation bancaire), que nous adressons ensuite à nos partenaires financeurs. Nous menons alors l'accompagnement des bénéficiaires. En cas de refus, nous pouvons les orienter vers d'autres solutions. Pour d'autres dossiers, nous pouvons aussi les réorienter vers les membres de la plateforme et, à ce titre, nous avons mis en place un dossier type harmonisé pour uniformiser les procédures de traitement des demandes. Nous sommes également en charge du plaidoyer et sommes vigilants sur le dispositif du microcrédit personnel, ce qui nous permet par exemple de faire remonter à qui de droit toute situation ou tout élément anormal afin que les choses bougent, et que les processus ou les pratiques évoluent dans le bon sens au bénéfice des emprunteurs. »

- Animer le réseau et assurer un reporting départemental

« Nous sommes à la disposition des membres de la plateforme pour toute question (par exemple sur les critères d'un financeur, ou sur l'opérateur vers lequel orienter un dossier) ou pour tout besoin d'analyse ou de double regard sur une situation. Nous organisons au minimum deux temps d'animation collectifs par an et par territoire avec les membres de la plateforme. En début d'année, nous consolidons les chiffres des membres de la plateforme. »

### **Les résultats de la plateforme de microcrédit personnel de Savoie et Haute-Savoie**

**D. L. :** « En 2022, en Savoie, 135 dossiers ont été traités par la plateforme et 76 ont été accordés par les financeurs. Pour la Haute-Savoie, 167 dossiers ont été traités et 87 accordés. Pour 2023, les chiffres ne sont pas encore consolidés, mais une légère diminution de la production est d'ores et déjà observée. Les financeurs "serrent la vis" et les demandeurs sont dans des situations de plus en plus précaires, avec des capacités de remboursement qui s'amenuisent. »

### **Des sources d'inquiétude**

**D. L. et S. B. :** « Parfois un dossier prend plusieurs heures de travail, d'autres sont plus rapides. Plus on communique sur le dispositif, plus il y a de personnes en difficulté qui viennent. Nous avons plein d'idées pour développer le microcrédit personnel, mais nous

ne lançons plus de nouvelles actions de prospection, car nous ne pourrions pas assurer au vu de nos moyens actuels. »

**F. J. :** « Avec l'arrêt, annoncé pour 2025, des subventions versées aux plateformes par la Caisse des dépôts et consignations, nous sommes très inquiets et nous cherchons des financements pour maintenir l'activité de notre plateforme, qui est soutenue et qui pourrait faire plus avec des moyens supplémentaires. D'ailleurs, Sandrine, qui remplace Dimitri, appelé à d'autres fonctions, consacrera moins de temps à cette activité que lui, faute de moyens financiers et de visibilité sur l'avenir. C'est vraiment dommage, car le microcrédit personnel en Savoie et en Haute-Savoie pourrait être développé encore plus qu'aujourd'hui. »

# 2

## PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

### 2.1 Les grands fichiers d'incidents bancaires

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2023...

- **793 603 personnes étaient inscrites au Fichier central des chèques (FCC)** au titre d'une interdiction bancaire ou judiciaire d'émettre des chèques, soit une baisse de presque 50 % en dix ans, à relier à la diminution globale de l'utilisation du chèque en France.
- **2 129 616 personnes étaient inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP)**, nombre en légère augmentation, de 1,7 % sur un an.
- **586 015 personnes étaient inscrites au FICP au titre du surendettement**, marquant une baisse de 10,3 % sur un an, en lien avec la diminution du nombre de dépôts de dossiers de surendettement en France.

##### Qu'est-ce que le Fichier central des chèques (FCC) ?

Le FCC est un fichier alimenté par les banques, géré par la Banque de France, et qui recense :

- Les personnes interdites de chéquier, parce qu'elles ont émis un chèque sans provision et n'ont pas régularisé leur situation ;
- Les personnes auxquelles les banques ont décidé de retirer la carte bancaire en raison d'un incident dans son utilisation ;
- Les personnes pour lesquelles les tribunaux ont prononcé une interdiction d'émettre des chèques.

Le FCC peut être consulté :

- Par les banques. Elles sont obligées de le faire avant de délivrer un premier chéquier à un client. Elles peuvent aussi le consulter librement avant de délivrer un autre moyen de paiement ou avant d'accorder un crédit ;
- Par toute personne qui souhaite savoir si elle est enregistrée. Ce droit d'accès individuel s'exerce auprès de la Banque de France.

##### Qu'est-ce que le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ?

Le FICP est un fichier alimenté par les banques, géré par la Banque de France, et qui répertorie les particuliers :

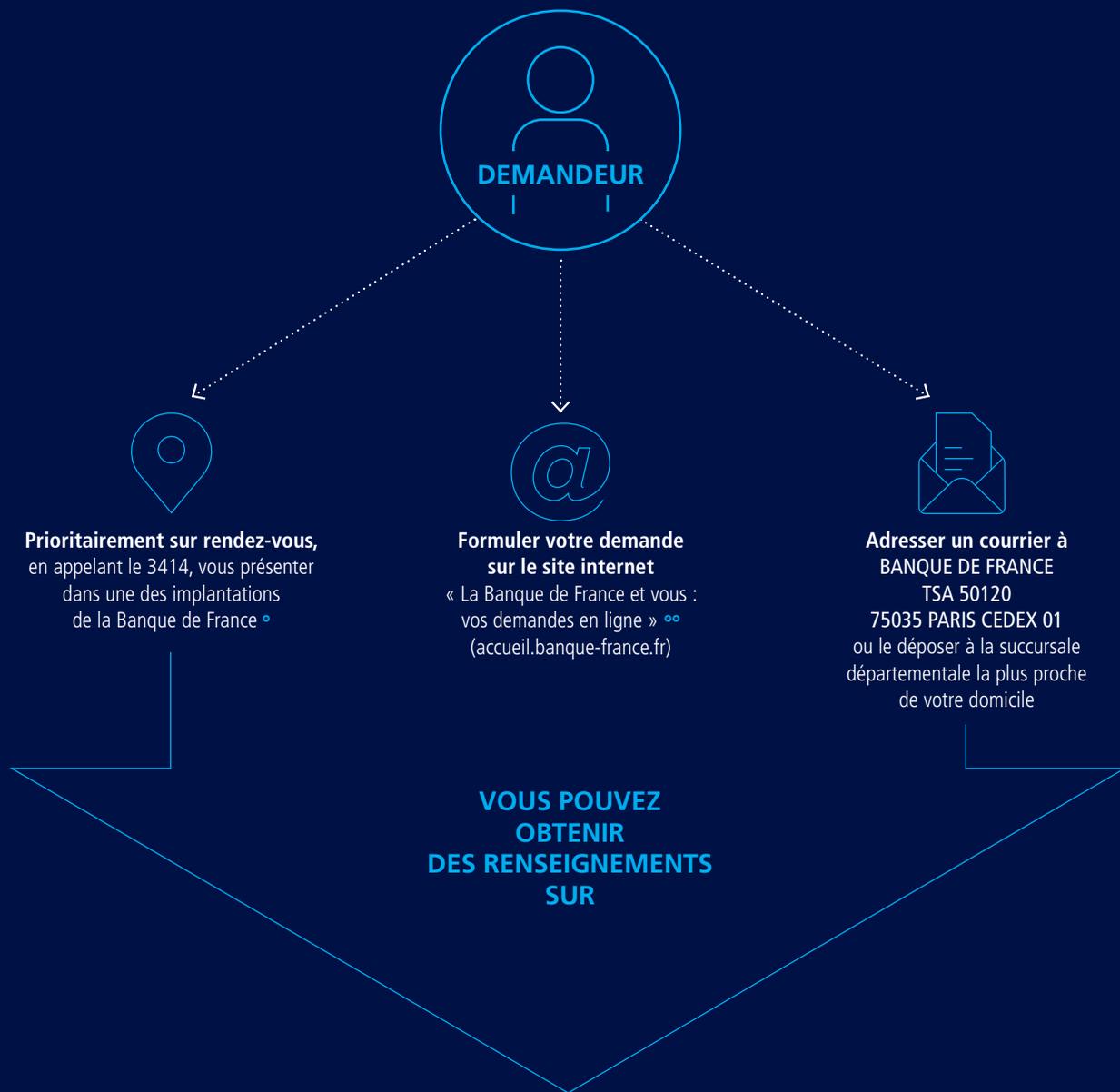
- qui sont en retard dans le remboursement d'un crédit (cas d'incident de paiement caractérisé) ;
- qui ont déposé un dossier de surendettement.

Le FICP est consulté :

- obligatoirement par les établissements de crédit et sociétés de financement, les organismes de microcrédit, les sociétés de tiers-financement avant d'accorder un crédit ;
- par les établissements de crédit, de monnaie électronique et de paiement avant d'attribuer un moyen de paiement ;
- par toute personne qui souhaite savoir si elle est enregistrée – droit d'accès individuel, exclusivement auprès de la Banque de France.

## ... ET EN UN SCHÉMA

### COMMENT SAVOIR SI JE FIGURE DANS LES FICHS FCC ET/OU FICP ?



**Prioritairement sur rendez-vous,**  
en appelant le 3414, vous présenter  
dans une des implantations  
de la Banque de France ◦

**Formuler votre demande  
sur le site internet**  
« La Banque de France et vous :  
vos demandes en ligne » ◦◦  
(accueil.banque-france.fr)

**Adresser un courrier à**  
BANQUE DE FRANCE  
TSA 50120  
75035 PARIS CEDEX 01  
ou le déposer à la succursale  
départementale la plus proche  
de votre domicile

**VOUS POUVEZ  
OBTENIR  
DES RENSEIGNEMENTS  
SUR**

◦ **Munissez-vous d'une photocopie  
recto verso de votre pièce d'identité,**  
portant votre photographie et précisant  
votre commune de naissance

◦◦ Une identification avec FranceConnect  
est désormais obligatoire pour créer ou  
accéder à votre espace personnel sécurisé

- Votre situation au FCC/ FICP
- Le nom du déclarant (banque, commission de surendettement)
- La nature de l'inscription (interdiction d'émettre des chèques, retrait de carte bancaire, incident de paiement, dossier de surendettement)
- Les modalités de régularisation
- La date de fin de l'inscription au FCC/FICP en l'absence de régularisation

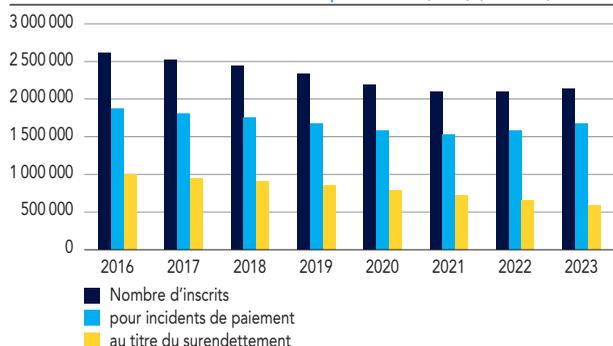
## POUR ALLER PLUS LOIN...

Les deux grands fichiers nationaux d'incidents de paiement, dont la gestion est confiée à la Banque de France, constituent des outils qui favorisent la prise en compte de la fragilité des particuliers par les acteurs du secteur financier. Ils témoignent également, dans la durée, de l'évolution des difficultés financières rencontrées par les ménages, et sont ainsi un élément important du baromètre de l'inclusion financière <sup>2</sup> et de l'action en faveur de la lutte contre le surendettement.

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

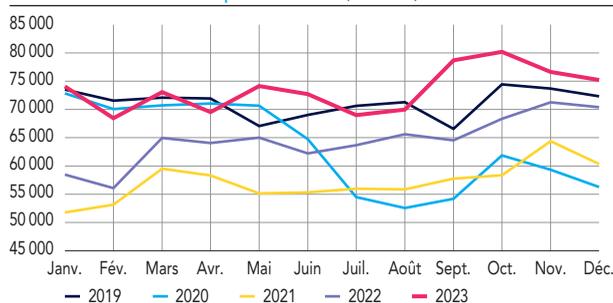
Au 31 décembre 2023, le nombre de personnes inscrites au FICP s'établissait à 2 129 616, dont 1 676 809 au titre d'un incident de paiement (+ 5,9 % sur un an) et 586 015 au titre d'un surendettement (- 10,3 % sur un an), une partie pouvant relever des deux catégories. Le nombre total de personnes inscrites a diminué de près de 22 % entre fin 2014 et fin 2021, et augmente depuis début 2022.

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



Source : Banque de France.

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



Source : Banque de France.

Les flux d'inscriptions ont progressé sensiblement en 2023, et dépassent en fin d'année ceux relevés en 2019. Sur l'ensemble de l'année 2023, les inscriptions augmentent ainsi d'environ 14 % par rapport à 2022, et progressent de 4 % par rapport à 2019.

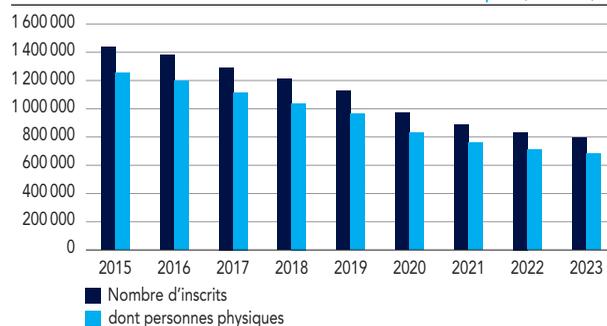
### Le Fichier central des chèques (FCC)

Au 31 décembre 2023, le nombre de personnes inscrites au FCC, sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établissait à 793 094 (dont 680 752 personnes physiques). Ce nombre a diminué de 42 % entre fin 2016 et fin 2023. Après un recul de 6 % en 2022, il baisse à nouveau de 5 % en 2023.

Les flux mensuels d'inscriptions au FCC en 2023 sont en recul par rapport à 2022 (- 4,7 %), tendance qui s'observe depuis 2019 (- 36 %), malgré une remontée en 2022.

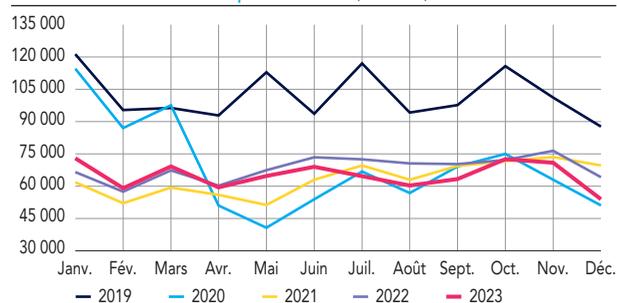
Ces mouvements de baisse s'inscrivent dans un contexte de diminution globale de l'utilisation du chèque en France.

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



Source : Banque de France.

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



Source : Banque de France.

<sup>2</sup> Publication mensuelle de la Banque de France sur son site internet : <https://www.banque-france.fr/fr/statistiques/>

3

### Que faire en cas de fichage résultant d'une usurpation d'identité ?

Une usurpation d'identité consiste en l'utilisation, par un fraudeur, de données personnelles propres à identifier un tiers, sans son accord. Elle est constitutive d'un délit pénal.

Une fois ces informations extorquées, l'usurpateur peut commettre différentes opérations au nom de la victime, comme ouvrir un compte, signer des chèques (qui reviendront impayés), souscrire un crédit (et ne pas le rembourser). La victime de l'usurpation sera alors fichée par l'établissement bancaire qui a relevé les incidents de paiement.

Une personne qui se trouve victime d'une usurpation d'identité doit :

1. Déposer plainte, au plus vite, auprès d'un commissariat de police ou d'une brigade de gendarmerie, ou bien en ligne sur le site internet du ministère de l'Intérieur ;
2. Prévenir sa(ses) banque(s) ;
3. Vérifier si des comptes ont été ouverts en son nom par les fraudeurs, en exerçant le droit d'accès au Fichier national des comptes bancaires et assimilés (Ficoba), sur le [site internet de la Cnil](#) ;
4. Vérifier toute inscription éventuelle au Fichier central des chèques (FCC) et au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), gérés par la Banque de France, en exerçant son droit d'accès.

Cette dernière démarche peut s'accomplir sur le site internet de la Banque de France (à partir de l'[espace personnel](#)), par courrier ou au guichet en prenant préalablement rendez-vous en ligne ou par téléphone au 3414.

À l'issue de cette vérification :

- si la victime de l'usurpation n'est pas fichée, elle doit néanmoins renouveler régulièrement la vérification, car la Banque de France ne peut porter une mention préventive ;
- si la victime est fichée, la Banque de France lui communique la liste des incidents de paiement enregistrés, avec l'identification des banques qui les ont déclarés.

Dans ce dernier cas, la victime doit déposer un dossier pour usurpation d'identité auprès de la Banque de France. Elle joint une copie de sa pièce d'identité, du dépôt de plainte pour usurpation d'identité, ainsi que la liste des incidents contestés et qui figurent dans la plainte.

Sur la base de ces éléments, la Banque de France contacte les établissements concernés à l'origine des inscriptions en fichiers d'incidents. Lorsqu'un établissement reconnaît l'usurpation d'identité, la Banque de France appose une mention particulière dans les fichiers : cette mention signale aux banques qui consultent les fichiers que la victime n'est pas responsable de ces incidents. La Banque de France peut également délivrer au demandeur une attestation mentionnant l'usurpation, et qui pourra, le cas échéant, l'aider dans ses démarches.

Les particuliers peuvent aussi déposer leur réclamation auprès de l'établissement concerné, qui instruira le dossier et pourra demander à la Banque de France d'apposer la mention d'usurpation.

Enfin, la victime de l'usurpation d'identité peut demander la suppression des inscriptions en fichier(s) d'incidents auprès de l'établissement de crédit concerné. La Banque de France n'est pas autorisée par la loi à radier en propre une inscription dans les fichiers qu'elle gère.

→ Pour plus d'informations sur les démarches à effectuer en cas de fichage lié à une usurpation d'identité, consulter la page internet « [Agir face à l'usurpation d'identité](#) » (Banque de France).

## 2.2 La fragilité financière

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- **88 % des clients fragiles ont été détectés selon des critères préventifs**, ce qui atteste d'une détection plus en amont de la fragilité financière par les établissements bancaires.
- **Les souscriptions à l'offre clientèle fragile (OCF) sont restées très dynamiques, avec 1 027 267 bénéficiaires** (+ 24 % sur un an, + 168 % depuis 2018), et témoignent d'une plus forte attractivité de cette offre.
- **Le montant moyen annuel des frais d'incidents bancaires des bénéficiaires de l'offre** s'élevait à 38 euros, un montant nettement réduit comparativement aux autres clients fragiles non équipés (113 euros).

#### Comment les établissements bancaires détectent-ils les situations de fragilité financière ?

Depuis 2013, les établissements bancaires doivent détecter leurs clients en situation de fragilité financière. Cette obligation repose sur des critères définis dans le Code monétaire et financier, et dont certains seuils sont fixés par les banques. Elle est aussi prévue dans la *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par arrêté du 16 septembre 2020.

L'ensemble des critères de détection utilisés par les principaux réseaux bancaires sont publiés sur leurs sites internet et peuvent également être consultés sur le *site de la Banque de France*.

La détection de la fragilité financière constitue l'étape préalable à la mise en œuvre de mesures de protection adaptées, telles que :

- le plafonnement automatique des frais d'incidents bancaires des clients financièrement fragiles, à hauteur de 25 euros par mois ;
- la proposition de souscription de l'offre clientèle fragile (OCF).

#### Qu'est-ce que l'offre clientèle fragile ?

- Les clients détectés comme financièrement fragiles par leurs banques doivent se voir proposer la souscription de l'offre spécifique clientèle fragile, qu'ils sont libres d'accepter ou non.
- Cette offre, prévue à l'article L. 312-1 du Code monétaire et financier, comprend un ensemble de produits et services bancaires qui visent à aider un client fragile à gérer et maîtriser son budget, tout en limitant le risque d'incidents et les frais correspondants. Son tarif ne peut dépasser 3 euros par mois, et elle prévoit un plafonnement des frais d'incidents bancaires, à concurrence de 20 euros par mois et 200 euros par an.

## LES CRITÈRES...

### RÉGLEMENTAIRES

Définis dans le Code monétaire et financier et applicables de la même manière aux banques

- Inscription depuis plus de 3 mois consécutifs au Fichier central des chèques (FCC)
- Dépôt d'un dossier de surendettement, déclaré recevable par la commission de surendettement

#### À noter

- Le client est alors considéré comme fragile pour toute la durée de son inscription au FICP

### MODULABLES

Définis dans le Code monétaire et financier, mais les seuils sont fixés par les banques

- Existence d'irrégularités de fonctionnement du compte ou d'incidents de paiement répétés sur une période de 3 mois consécutifs, et en particulier lorsque leur nombre atteint ou dépasse 5 au cours d'un même mois
- Montant des ressources portées au crédit du compte

#### À noter

- Les critères liés aux irrégularités ou incidents sur le compte et aux montants de ressources sont cumulatifs
- Lorsque 5 incidents de paiement ou irrégularités interviennent au cours du même mois, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins 3 mois
- La banque peut aussi prendre en compte tout élément de nature à occasionner des incidents de paiement, notamment les dépenses portées au débit du compte

### SUPPLÉMENTAIRES

Définis volontairement par les banques afin d'identifier de manière plus préventive les personnes susceptibles d'être touchées par la fragilité financière

Exemple de critères supplémentaires volontairement introduits par des banques :

- Ressources au crédit du compte inférieures au seuil de pauvreté
- Inscription au FICP (pour un motif autre qu'une situation de surendettement)
- Client ayant bénéficié de la procédure de droit au compte

## ET LES CONSÉQUENCES

de la détection pour un client d'une situation de fragilité financière



La banque prévient son client qu'il est détecté comme fragile financièrement



La banque plafonne les frais d'incidents à 25 euros par mois



La banque doit proposer à son client la souscription de l'offre clientèle fragile

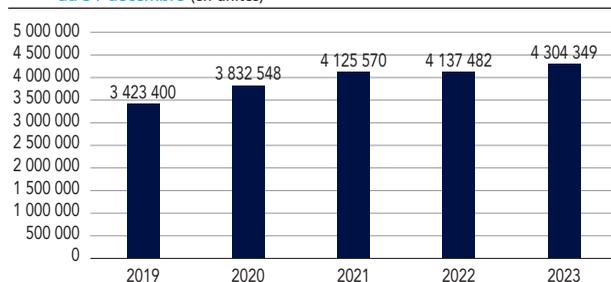
## POUR ALLER PLUS LOIN...

### La détection des situations de fragilité financière par les banques en 2023

#### Une légère progression du nombre de clients détectés financièrement fragiles

Au 31 décembre 2023, les banques ont identifié plus de 4,3 millions de clients en situation de fragilité financière, soit une augmentation de 4 % par rapport à 2022. Ces clients bénéficiaient donc, à fin 2023, d'un plafonnement des frais d'incidents.

#### G11 Clients fragiles dans les établissements teneurs de comptes de dépôt au 31 décembre (en unités)



Source : Banque de France.

Dans la même année, plus de 6 millions de personnes ont été nouvellement identifiées comme financièrement fragiles. La stabilité de ce nombre par rapport à 2022 traduit le fait que de nombreux clients qui rencontrent ponctuellement une difficulté rétablissent leur situation grâce notamment au mécanisme de plafonnement des frais, et sortent momentanément, et pour une part d'entre eux durablement, de la fragilité.

#### Depuis 2020, des critères de détection plus préventifs

Le décret n° 2020-889 du 20 juillet 2020 est venu renforcer la cohérence d'appréciation des situations de fragilité financière de la clientèle bancaire et leur identification le plus en amont. En particulier, il précise que lorsque cinq incidents de paiement ou irrégularités de fonctionnement du compte interviennent au cours du même mois, avec des flux créditeurs sur le compte inférieurs à un seuil fixé par l'établissement de crédit, le client doit être considéré comme fragile pendant au moins trois mois.

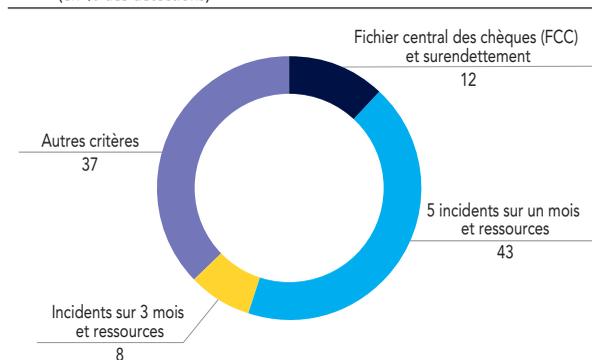
En 2023, les critères préventifs appliqués par les banques sont à l'origine de 88 % des nouvelles détections. Dans le détail, 43 % des clients nouvellement détectés dans l'année comme fragiles l'ont été au titre du critère de détection combinant survenue de cinq incidents de paiement sur leur compte au cours du même mois et flux

créditeurs inférieurs à un seuil déterminé par l'établissement de crédit.

Par ailleurs, l'ensemble des établissements bancaires membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui retenaient, jusqu'à sa réunion de mars 2024, un seuil fixe en euro pour l'appréciation du montant des ressources créditées en compte, l'ont revalorisé ou s'engagent à le faire d'ici à l'été 2024, pour tenir compte de l'inflation intervenue ces dernières années. La plupart de ces établissements ont par ailleurs décidé d'appliquer, à compter de cette échéance, une formule de calcul basée sur un indicateur lui-même indexé (tel que le SMIC, le RSA, le seuil de pauvreté). Cette méthode valait déjà pour certains établissements bancaires membres de l'Observatoire, et elle permettra un ajustement plus régulier et automatique des seuils de ressources.

En outre, les critères supplémentaires, introduits volontairement par les banques pour mieux détecter la fragilité financière, expliquent 37 % des nouvelles détections. Ces critères sont, par exemple, un niveau de ressources inférieur au seuil de pauvreté monétaire, ou une inscription au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) pour un motif autre qu'une situation de surendettement.

#### G12 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2023 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en % des détections)



Source : Banque de France.

Ces chiffres traduisent des pratiques de détection de la fragilité financière qui reposent de plus en plus sur des critères préventifs, ce qu'encourage l'Observatoire. Cette détection plus préventive s'accompagne aussi, dans les établissements bancaires, de modèles de détection précoce des clients qui présentent des risques de basculer dans la fragilité financière ou le surendettement (sur base probabiliste), objet même d'une analyse du conseil scientifique de l'Observatoire en 2023 (cf. section 3.1).

## Les caractéristiques des clients financièrement fragiles à fin 2023

L'analyse de la clientèle fragile, au 31 décembre 2023, s'appuie sur des données stables, collectées par l'Observatoire auprès des banques, et qui permettent de dresser des constats également rapprochés des précédents rapports.

Sur les 4,3 millions de clients recensés comme fragiles à fin 2023, tous ne l'ont pas été sur l'ensemble de l'année. L'analyse des caractéristiques de ces clients intègre donc les périodes durant lesquelles certains ne se trouvaient pas en fragilité financière au sens de la réglementation.

### Le fonctionnement des comptes

Les 4 357 143 comptes de dépôt des clients financièrement fragiles (arrêtés au 31 décembre 2023) affichent des flux créditeurs moyens mensuels de 1 551 euros, niveau stable par rapport à 2022. Pour les principaux établissements bancaires déclarants, ces flux s'échelonnaient de 1 262 à 2 201 euros.

Les comptes de clients fragiles, à 75 %, ont été à découvert au moins une fois dans l'année, soit un niveau quasi équivalent à celui de 2022. Cette moyenne recouvre une forte disparité entre les principaux groupes bancaires. Par ailleurs, le solde débiteur journalier de ces comptes s'élevait en moyenne à 234 euros en 2023, en hausse de 10 % par rapport à 2022.

Enfin, 2 193 772 comptes de clients fragiles ont affiché au moins un incident de paiement en 2023, une proportion comparable à celle de 2022 rapportée au nombre total de comptes de clients fragiles. Ce chiffre est à mettre en parallèle de l'étude menée par le Crédoc pour le compte de l'Observatoire (cf. encadré 4), qui souligne que l'incident bancaire arrive en dernier lieu après les stratégies déployées par les ménages interrogés pour adapter leurs comportements budgétaires (recours à l'épargne, renoncement à certaines dépenses, etc.). En moyenne, ces comptes ont totalisé 14 incidents sur l'année.

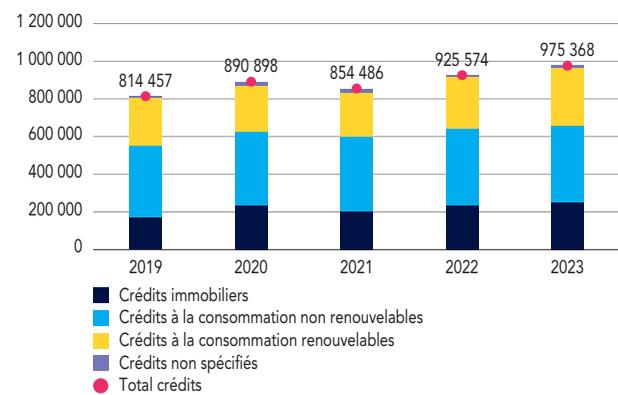
### Épargne et endettement des clients financièrement fragiles

Au 31 décembre 2023, 1 933 840 livrets A étaient détenus par des clients fragiles, un nombre équivalent à celui de 2022.

En outre, 290 489 clients fragiles étaient titulaires d'un livret d'épargne populaire (LEP), soit une hausse de plus de 38 % par rapport à 2022 et une progression constante depuis cinq ans. Ce livret, dont le taux de rémunération a été majoré à 6 % en août 2023 dans un contexte d'inflation

élevée (taux depuis révisé à 5 % au 1<sup>er</sup> février 2024), rencontre un succès important, notamment parmi les clients fragiles. En effet, la proportion de LEP détenus par des clients fragiles a crû à un rythme légèrement plus soutenu que pour l'ensemble de la population (+ 30,9 %) en 2023. Créé en 1982, ce livret est un placement réglementé, garanti et défiscalisé qui a pour objectif d'aider les personnes aux revenus les plus modestes à épargner, dans des conditions qui préservent leur pouvoir d'achat. Il est accessible à l'ensemble des personnes domiciliées en France dont les revenus fiscaux de référence n'excèdent pas des seuils fixés par le Code général des impôts. Depuis plusieurs années, l'Observatoire encourage la promotion de ce produit auprès notamment des personnes fragiles. En effet, une épargne, même faible, est reconnue comme un moyen efficace de faire face à des dépenses imprévues et d'éviter ainsi une déstabilisation de son budget.

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



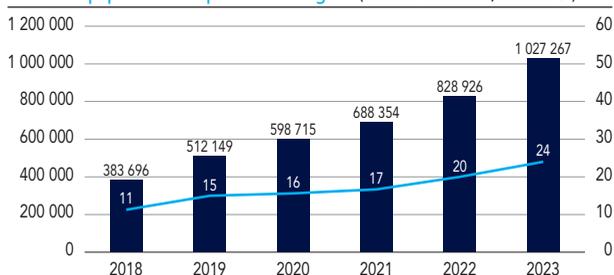
Source : Banque de France.

Enfin, à fin 2023, 975 368 crédits accordés par des établissements de crédit étaient en cours de remboursement par des personnes fragiles financièrement, pour un encours moyen de 85 441 euros restant dû. Les crédits à la consommation (renouvelables ou amortissables) en représentaient 73 %, avec un encours moyen de 7 909 euros restant dû.

### Un dynamisme de souscription de l'offre clientèle fragile qui se poursuit en 2023

À fin décembre 2023, 1 027 267 clients en situation de fragilité financière avaient souscrit l'offre clientèle fragile (OCF), nombre en hausse de 24 % sur un an et de 168 % par rapport à 2018. La progression est notable depuis trois ans.

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



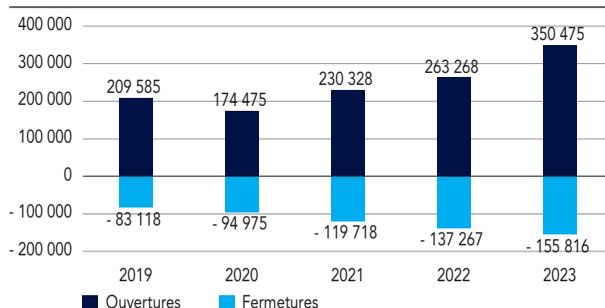
Source : Banque de France.

Si le nombre de bénéficiaires de l'offre s'accroît fortement, en revanche, le taux d'équipement, c'est-à-dire la proportion de clients financièrement fragiles qui ont souscrit cette offre, n'augmente que de 4 points par rapport à 2022, à 24 %.

Cet écart tient d'abord au fait que tous les clients en situation de fragilité financière ne souscrivent pas cette offre de services bancaires, que la banque a l'obligation réglementaire de leur proposer, mais qu'ils sont libres d'accepter ou non. En particulier, une certaine proportion des clients identifiés comme fragiles ne rencontre que des difficultés temporaires et, à ce titre, peut préférer conserver sa formule de services existante ou bien opter pour une offre de banque au quotidien comportant par exemple une carte à autorisation systématique. L'offre clientèle fragile reste avant tout pertinente pour des clients qui traversent une période prolongée de fragilité financière. Les membres des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), qui ont échangé en 2023 sur l'offre clientèle fragile, ont constaté qu'elle peut être refusée par de potentiels bénéficiaires, principalement en raison de l'absence de délivrance de chéquier ou d'octroi d'une autorisation systématique de découvert. Le refus résulte parfois aussi de la demande de la banque de remboursement préalable d'un découvert. Les membres des CDIF ont ainsi salué des initiatives menées par les banques pour rendre cette offre plus attractive, comme les autorisations de découvert limité ou l'apurement progressif de découvert, en amont de la souscription.

En outre, les efforts pour faire connaître cette offre spécifique doivent être poursuivis, notamment au sein des établissements bancaires, qui ont néanmoins beaucoup progressé sur ce point au cours des dernières années, ainsi qu'au sein des associations et structures sociales qui peuvent avoir un rôle important pour la promotion et la connaissance de cette offre auprès des publics qu'elles accompagnent. La dynamique soutenue des souscriptions traduit en effet une meilleure appropriation de cette offre par les conseillers bancaires. Dans un contexte d'inflation élevée, certaines banques ont également exonéré les

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



Source : Banque de France.

bénéficiaires de l'offre de l'ensemble des frais d'incidents bancaires, ce que salue l'Observatoire. Par ailleurs, la majorité des banques françaises a réduit le tarif de cette offre de trois à un euro par mois.

Au total, en 2023, les flux de souscription de l'offre spécifique (350 475 ouvertures) par des clients financièrement fragiles sont restés supérieurs au nombre de résiliations (155 816 fermetures). Cette offre peut d'ailleurs être souscrite par tout client qui ne répond pas aux critères réglementaires de la fragilité financière, mais qui s'estime dans cette situation, en s'adressant à son agence bancaire.

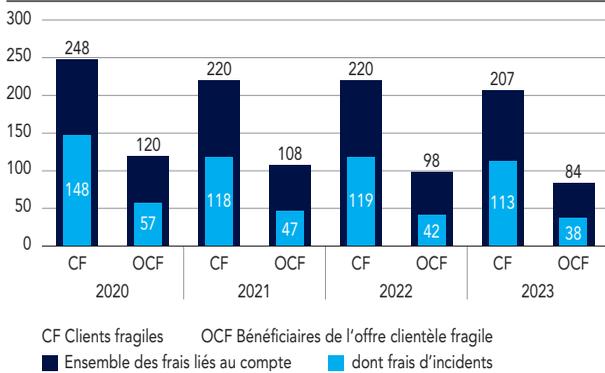
### Des frais bancaires qui restent limités pour les clients fragiles

La *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par un arrêté du 16 septembre 2020, prévoit un dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires, à hauteur de 25 euros par mois pour les clients détectés comme fragiles par leur banque, et de 20 euros par mois et 200 euros par an pour les bénéficiaires de l'offre spécifique (cf. schéma infra). Cette charte détaille également les catégories de frais d'incidents de paiement et d'irrégularités de fonctionnement de compte que couvre ce plafonnement (cf. liste en mesure 1-3 bis a) de la charte). Certains autres frais, notamment liés aux saisies administratives à tiers détenteur (SATD) ou aux saisies-attributions, sont en principe exclus des plafonnements.

Au 31 décembre 2023, selon les données collectées par l'Observatoire, 86 % des banques appliquaient le plafond mensuel de 25 euros, les autres le plaçant entre 15 et 25 euros. Pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, le plafond mensuel se situe entre 16,5 euros (soit le plafond annuel de 200 euros rapporté au mois) et 20 euros. Plusieurs groupes bancaires, tels que les fédérations du Crédit Mutuel dans leur très grande majorité, le CIC et le Crédit Agricole ont même fait le choix commercial

d'exonérer totalement les bénéficiaires de l'offre spécifique des frais d'incidents, et, pour certains d'entre eux, jusqu'aux frais liés aux SATD et saisies-attributions. Cette pratique est un encouragement pour les clients fragiles qui ont souscrit l'offre et qui ont manifesté la volonté de redresser leur situation financière.

**G16** Frais bancaires annuels liés au compte au 31 décembre (en euros)



Source : Banque de France.

À 64 %, les clients identifiés comme fragiles au 31 décembre 2023 ont été facturés, au moins une fois dans l'année, de frais d'incidents. Parmi ces clients, 66 % ont bénéficié au moins une fois dans l'année du plafonnement des frais. Pour les clients bénéficiaires de l'offre spécifique, les taux respectifs s'établissent à 44 % et 71 %. Le montant moyen mensuel des frais d'incidents bancaires, calculé pour les

seuls clients qui ont subi au moins un incident, reste stable, à 19,8 euros pour les clients fragiles et à 12 euros pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Au 31 décembre 2023, les frais d'incidents ressortaient en moyenne annuelle à 113 euros (soit 9,42 euros par mois) pour l'ensemble des clients fragiles, soit une baisse de 4,8 % sur un an. Pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, ces frais s'élevaient en moyenne à 38 euros par an (soit 3,17 euros par mois), en baisse de 9,5 % par rapport à 2022.

Les frais d'incidents diminuent dans la quasi-totalité des établissements bancaires depuis plusieurs années, notamment pour les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile. Cette baisse peut s'expliquer par une détection plus préventive des situations de fragilité financière, la mise en place du plafonnement ainsi que par la politique d'exonération pour les bénéficiaires de l'offre spécifique, qui s'est étendue au sein des principaux groupes bancaires.

À fin 2023, ces frais d'incidents représentaient 55 % du total des frais liés au fonctionnement des comptes des clients fragiles. Le coût total annuel de fonctionnement de ces comptes recule de 5,9 % en 2023, à 207 euros (soit 17,25 euros par mois), après plusieurs années de baisses consécutives. Pour les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile, ce coût annuel continue de diminuer et se situe à 84 euros (soit 7 euros par mois) au 31 décembre 2023 (- 14,2 % par rapport à 2022).



## 2.3 Le traitement des situations de surendettement

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- **121 617 dossiers ont été déposés** auprès des commissions de surendettement de l'Hexagone, soit une hausse de 8 % par rapport à 2022. Ce niveau est néanmoins inférieur de 15 % à celui de 2019, et de moitié par rapport à 2014.
- **35 %** des dossiers ont fait l'objet d'un **rétablissement personnel** (qui consiste en un effacement de dettes).
- **4,2 milliards d'euros de dettes** ont été relevés dans les dossiers traités par les commissions.

#### Qui peut déposer un dossier de surendettement, et dans quels cas ?

La procédure de traitement du surendettement s'adresse aux particuliers qui, malgré leurs efforts, ne parviennent plus à régler leurs dettes : crédits immobiliers, crédits à la consommation, découvert, arriérés de loyers, factures impayées, etc.

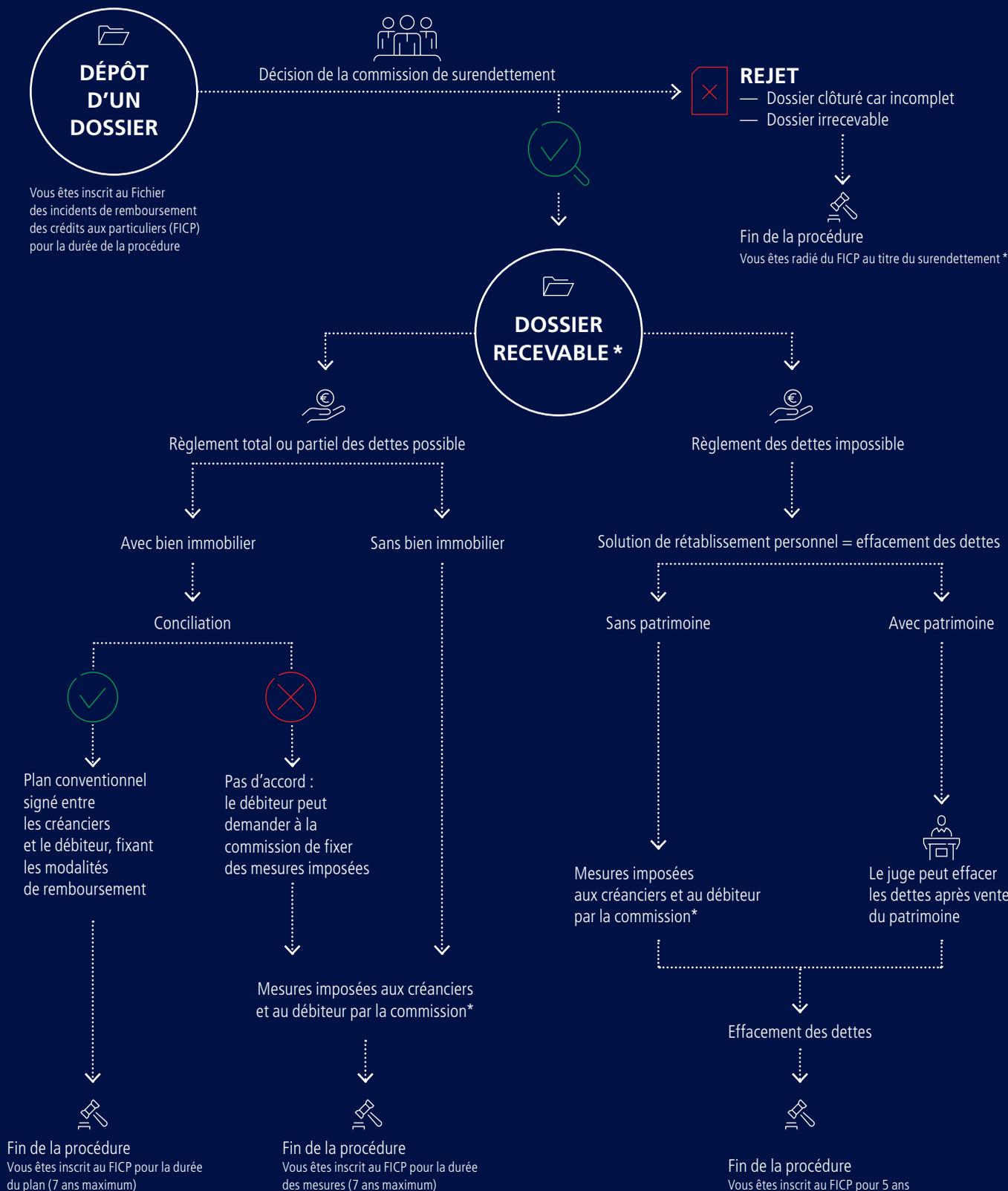
Pour en bénéficier, le demandeur doit résider en France, ou pour les Français résidant à l'étranger, être endetté auprès de créanciers en France. La demande doit être constituée de bonne foi, et donc notamment ne pas résulter d'un surendettement volontaire.

Cette procédure est un service public, gratuit et confidentiel, mis en œuvre par la Banque de France, qui assure le secrétariat des commissions de surendettement (une dans chaque département).

#### Quelles solutions la procédure de traitement des situations de surendettement peut-elle apporter ?

- Si la commission de surendettement accepte le dossier, le dispositif vise déjà à **stabiliser la situation du déposant**. Ses créanciers sont informés de la recevabilité du dossier. Le déposant est inscrit au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) afin d'éviter toute aggravation de sa situation financière. Durant toute la procédure, les intérêts cessent de courir sur les emprunts. Les saisies sont suspendues. Aucuns frais de rejet de prélèvement ne peuvent être facturés au déposant. Le déposant arrête de payer ses mensualités de crédits et ses arriérés de dettes. En revanche, il doit continuer à régler son loyer et ses factures.
- En parallèle, la commission s'attache à **trouver la solution** la plus adaptée à la situation du déposant. Elle peut proposer :
  - un gel provisoire des dettes (le déposant ne paie plus ses dettes pendant une période déterminée) ;
  - un rééchelonnement des dettes sur une durée plus longue afin de permettre des remboursements adaptés à la situation financière ;
  - un effacement des dettes (mesure dite de rétablissement personnel) si la situation du déposant est trop dégradée et non susceptible de s'améliorer durablement.

## ... ET EN UN SCHÉMA



Note : Le dispositif de traitement du surendettement des particuliers en outre-mer peut être consulté sur le site internet de l'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM), en « Espace particuliers ».

\* Vos créanciers et vous-même avez la possibilité de contester la décision de la commission devant le juge.

## POUR ALLER PLUS LOIN...

### Les dépôts de dossiers de surendettement augmentent en 2023

En 2023, 121 617 dossiers ont été déposés auprès des commissions métropolitaines de surendettement, soit + 8 % par rapport à 2022. Cette progression est plus marquée au second semestre (+ 10 %) qu'au premier semestre (+ 5 %). Le niveau des dépôts de 2023 reste néanmoins inférieur de 15 % à celui de 2019 (en période de prépandémie) et de moitié par rapport à celui de 2014.

Le ralentissement économique, la légère progression du taux de chômage et le niveau élevé d'inflation peuvent expliquer l'augmentation des dépôts de dossiers. On ne peut exclure par ailleurs qu'il y ait un effet temporaire de rattrapage du « creux » des années 2020-2022 post-Covid, comme cela s'observe pour les défaillances d'entreprises. Cet accroissement ne remet toutefois pas en cause la tendance baissière entamée en 2014, qui repose sur des bases solides : un encadrement adapté des conditions de commercialisation des crédits aux ménages<sup>3</sup> et une procédure de traitement des dossiers rendue plus efficace et limitant ainsi les redépôts.

Pour 2024, et alors que la croissance devrait rester ralentie, la hausse des dépôts de dossiers devrait se poursuivre. Dans ce contexte, les actions de détection et d'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière, menées par tous les acteurs de l'inclusion financière, sont essentielles. La Banque de France, avec ses succursales, reste mobilisée sur l'ensemble du territoire pour informer et accompagner les particuliers, notamment ceux concernés par une situation de surendettement, et pour mettre en œuvre à leur profit les dispositifs d'inclusion financière.

**G17** Dépôts annuels de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

En 2023, 46 % des déposants de dossiers de surendettement ont choisi d'être accompagnés par un intervenant social.

### Les dossiers traités marquent une légère progression en 2023

Les commissions métropolitaines de surendettement ont traité 119 741 dossiers en 2023, nombre en hausse de 1 % par rapport à 2022. En dehors de 14 % de cas d'irrecevabilité ou de clôture et déchéance de procédure, 44 % des dossiers ont bénéficié de mesures imposées avec effacement partiel de dette ou sans effacement, 35 % de décisions de rétablissement personnel et 7 % de plans conventionnels de redressement définitifs.

### L'endettement des ménages surendettés se stabilise

L'encours des dettes de l'ensemble des dossiers traités en 2023 s'élève à 4,2 milliards d'euros, montant stable par rapport à 2022. Les dettes financières, principalement composées de dettes à la consommation et de dettes immobilières, en constituent 68 %, les dettes de charges courantes, 14 %, et les autres dettes, 18 %.

### L'effacement de dettes se replie légèrement

En 2023, 58 712 dossiers ont fait l'objet d'une remise de dettes, partielle ou pour l'intégralité de la dette éligible, soit une baisse de 9 % par rapport à 2022, pour un montant global de 1,2 milliard d'euros. Le montant moyen d'effacement par dossier s'élève à 19 745 euros.

### Les personnes surendettées sont souvent isolées, dans une situation sociale et financière difficile

Le niveau de vie mensuel médian<sup>4</sup> des ménages surendettés est inférieur de 41 % à celui de l'ensemble de la population (1 136 euros, contre 1 930 euros). 58 % des personnes surendettées sont en situation de pauvreté<sup>5</sup>, contre 14,5 % pour l'ensemble de la population. La moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour faire face à leurs dettes.

<sup>3</sup> Ainsi, la loi n° 2010-737 du 1<sup>er</sup> juillet 2010, portant réforme du crédit à la consommation, dite loi Lagarde, a mieux protégé les consommateurs des abus et des excès de crédit à la consommation.

<sup>5</sup> Selon l'Insee, un individu (ou un ménage) est considéré comme pauvre en France lorsqu'il vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté, fixé à 60 % du niveau de vie médian.

<sup>4</sup> La médiane est la valeur qui partage ici la population en deux parties d'effectifs égales.

Comme les années précédentes, la population des personnes ou ménages surendettés se compose surtout de personnes vivant seules (52 %), de personnes âgées de 25 à 64 ans (83 %), de familles monoparentales (20 %), d'employés et ouvriers (52 %), de ménages locataires ou hébergés à titre gratuit (88 %) et de personnes en recherche d'emploi (25 %).

Trois types de situations demeurent également : des ménages qui font face à plusieurs fragilités structurelles, tant individuelles, familiales, sociales qu'économiques ; des ménages avec des ressources limitées, qui, sans se trouver en situation de pauvreté, voient l'équilibre de leur budget remis en cause par la survenance d'événements sur lesquels ils ont souvent peu de prise, comme l'accident, la maladie, le décès d'un proche, la séparation, le licenciement ; des ménages aux comportements budgétaires imprudents ou qui maîtrisent insuffisamment leur consommation (très minoritaires aujourd'hui).

# 3

## LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE

### 3.1 L'Observatoire de l'inclusion bancaire et son conseil scientifique

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2023...

- Les échanges au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, qui s'est réuni à deux reprises, ont notamment porté sur les **dispositifs de détection et de protection des clients financièrement fragiles**.
- Dans un contexte d'inflation, le Crédoc, pour le compte de l'Observatoire, a mené **une enquête sur le comportement budgétaire des ménages en période d'inflation**.
- **Le conseil scientifique de l'Observatoire a lancé trois études** sur les modèles de détection précoce de la fragilité financière, le suivi longitudinal des clients fragiles et le microcrédit.

##### Qu'est-ce que l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) ?

L'OIB est issu de la loi de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013 et du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. Il est présidé par le gouverneur de la Banque de France et réunit dix-huit membres issus de la sphère publique, du secteur bancaire et de l'univers social (*cf. annexe 1*).

L'Observatoire a pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations financièrement fragiles :

- il est chargé de collecter auprès des établissements de crédit des informations relatives à l'accès et à l'usage des services bancaires, ainsi que sur leurs pratiques en matière d'inclusion bancaire ;
- il doit également définir, produire et analyser des indicateurs d'inclusion bancaire ;
- il publie un rapport annuel sur la mise en œuvre de ses missions.

##### Qu'est-ce que le conseil scientifique ?

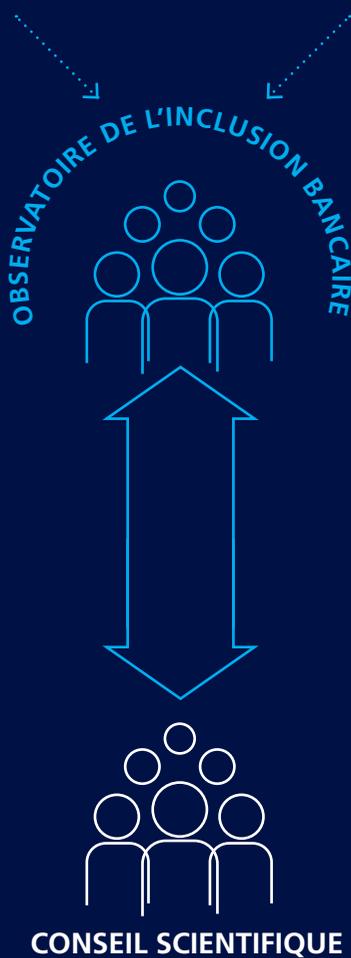
Un conseil scientifique est placé auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Il est présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France et comprend six membres désignés par le président de l'Observatoire (*cf. annexe 2*).

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

## ... ET EN UN SCHÉMA

### MEMBRES DE DROIT

- ☀ Le gouverneur de la Banque de France, président de l'Observatoire
- ☀ Le directeur général du Trésor
- ☀ La directrice générale de la Cohésion sociale (DGCS)
- ☀ Le directeur général de la Caisse des dépôts et consignations (CDC)
- ☀ Le président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)
- ☀ Le président du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE)



### PERSONNALITÉS NOMMÉES PAR ARRÊTÉ

- ☀ Six membres nommés en qualité de **représentants des établissements de crédit**, sur proposition du président de la Fédération bancaire française (FBF)
- ☀ Six membres nommés 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**

☀ Un représentant du gouverneur de la Banque de France, président du conseil scientifique

☀ Un membre sur proposition du directeur général de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)

☀ Un membre sur proposition du directeur de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees) placé auprès du ministre chargé des Affaires sociales

☀ Deux experts dont le choix est approuvé par les membres de l'Observatoire

☀ Deux représentants de la Banque de France

## POUR ALLER PLUS LOIN...

La Banque de France s'est vu confier, depuis 2013, la présidence de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), chargé de suivre la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière. Cette instance constitue un lieu d'analyse, de dialogue et de proposition.

En particulier, l'Observatoire collecte des informations sur les différents dispositifs d'inclusion financière et évalue les pratiques des établissements de crédit en la matière. Il suit plus particulièrement :

- le dispositif « clientèle fragile » mis en œuvre par les banques ;
- les actions complémentaires et d'accompagnement menées par les acteurs bancaires ou sociaux ;
- la procédure de droit au compte ;
- l'évolution du surendettement des ménages ;
- les inscriptions aux fichiers d'incidents de paiement gérés par la Banque de France ;
- l'évolution du microcrédit.

L'Observatoire suit également la conjoncture sociale locale, notamment à travers l'analyse des données issues du [Baromètre mensuel de l'inclusion financière](#), publié par la Banque de France. Ainsi, en 2023, dans un contexte de ralentissement de l'économie, d'inflation élevée, et de privations croissantes dans la population observées par les membres associatifs de l'Observatoire, ce dernier a mandaté le Crédoc pour une enquête sur les comportements budgétaires des ménages en période d'inflation (cf. encadré 4). Les conclusions de cette enquête ont été restituées aux membres de l'Observatoire à l'automne 2023, puis publiées sur le [site internet de la Banque de France](#).

En 2023, les travaux de l'Observatoire ont aussi porté sur les dispositifs de détection et de protection des clients financièrement fragiles, en particulier sur les critères de ressources utilisés par les établissements bancaires. En outre, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), adossée à la Banque de France et présidée par son gouverneur, est venue présenter aux membres de l'Observatoire les résultats des contrôles menés auprès des établissements bancaires en matière de réglementation relative aux frais et à l'inclusion bancaires. L'ACPR surveille en effet les pratiques commerciales des banques et des assurances et s'assure notamment avec beaucoup de vigilance de la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion bancaire.

Enfin, au long de cette année 2023, l'Observatoire a également porté son attention sur le dispositif du microcrédit, en particulier sur ses axes de développement, ses freins actuels, ainsi que sur les actions de promotion conduites par la Banque de France, à travers ses Rencontres régionales et les prix du microcrédit.

Le conseil scientifique, qui assiste l'Observatoire dans ses missions, a présenté à ses membres les principales conclusions de trois études réalisées en 2023 et au début de l'année 2024. La première étude, qui suit des travaux initiés en 2021, s'appuie sur une nouvelle série d'entretiens effectués auprès des principaux établissements bancaires. Elle porte sur les modèles de détection prédictive de la fragilité financière déployés par les banques, conformément à la [Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement](#). Cette étude a notamment souligné l'intérêt et l'efficacité de ces modèles, fondés sur des algorithmes, et destinés à détecter le risque pour un client de se trouver surendetté à moyen ou long terme ou de devenir financièrement fragile, au sens des critères énoncés dans la réglementation. Le développement de ces modèles, encouragé par le conseil scientifique, renforce les mesures préventives d'une dégradation de la situation financière des clients.

L'Observatoire a également mandaté le conseil scientifique pour deux autres études, qu'il a menées en 2023. L'une portait sur le suivi longitudinal des clients financièrement fragiles, et l'autre sur l'impact du microcrédit sur le parcours de ses bénéficiaires. La première avait pour objectif de mieux connaître les clients fragiles et la dynamique de leur comportement, marquée par une forte rotation chaque trimestre (entrées/sorties du dispositif « clientèle fragile »). Ses conclusions ont été présentées aux membres de l'Observatoire au printemps 2024. La seconde étude portait sur l'impact du microcrédit sur le parcours personnel et professionnel de ses bénéficiaires. Établie d'après des entretiens sociologiques avec des bénéficiaires de microcrédit, ses résultats seront présentés à l'Observatoire en décembre 2024.

4

## L'enquête du Crédoc : une enquête pour mieux appréhender les comportements budgétaires des ménages les plus modestes financièrement en période d'inflation

Dans son rapport 2022, l'Observatoire de l'inclusion bancaire soulignait la relative stabilité des incidents bancaires (de paiement ou de crédit). Le niveau modéré d'incidents pouvait sembler paradoxal dans un contexte de ralentissement de l'économie, d'inflation élevée, de dégradation de la confiance des ménages observée par l'Insee et des situations de privation dans la population rapportées par les membres associatifs de l'Observatoire.

Lors de sa réunion de juin 2023, l'Observatoire a donc souhaité lancer une étude afin de mieux appréhender la façon dont les ménages, y compris les plus modestes, parviennent à limiter les incidents de paiement et de crédit dans un contexte inflationniste.

L'Observatoire a confié l'enquête au Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Crédoc) qui a inséré, dans sa propre enquête « Conditions de vie et aspirations » d'octobre 2023, les questions de l'Observatoire. Cette enquête périodique en ligne porte sur un échantillon de 3 000 personnes résidant en France, âgées de 15 ans et plus. Le Crédoc a adapté ici les résultats pour qu'ils soient le plus représentatifs et permettent des comparaisons entre la population générale et les ménages les plus modestes. Il a ainsi retenu les trois premiers déciles comme population disposant des revenus les plus modestes.

Les résultats de l'enquête, restitués à l'Observatoire en novembre 2023, soulignent, dans le panel interrogé, un sentiment accru de difficultés lors des douze derniers mois. Ainsi, 38 % des ménages déclarent s'être trouvés plus souvent « dans le rouge », et la proportion atteint 48 % chez les ménages les plus modestes.

L'étude pointe également une adaptation du comportement budgétaire des ménages dans un contexte d'inflation, avec deux stratégies principales :

- puiser dans l'épargne ou « temporiser », c'est-à-dire notamment recourir au découvert autorisé, régler en plusieurs fois, obtenir des minicrédits ou encore des arrangements avec les créanciers ;
- différer ou renoncer à certaines dépenses.

Par ces stratégies, les ménages ont pu limiter en 2023 les incidents de paiement, dans une conjoncture caractérisée, entre autres, par un chômage bas et un maintien de certaines aides publiques.

→ Retrouvez les résultats détaillés de l'enquête sur le site internet de la Banque de France :

<https://www.banque-france.fr/fr/communiqués-de-presse/les-menages-adaptent-leurs-comportements-budgetaires-pour-limiter-les-incidents-bancaires>

## 3.2 L'action des conseils départementaux de l'inclusion financière sur le terrain

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- **182 réunions des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF)** se sont tenues sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- La détection de la fragilité financière et l'offre clientèle fragile (OCF) ont été régulièrement abordées, permettant notamment aux membres des conseils d'échanger sur les spécificités de mise en œuvre par les banques sur le plan local.
- Les membres des CDIF ont mené différentes actions, telles que la **cartographie des acteurs de l'inclusion financière** dans certains départements.

#### Comment se définissent les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) ?

Les CDIF sont des lieux de concertation entre les différents acteurs de l'inclusion financière. Ils constituent ainsi un relais de l'Observatoire de l'inclusion bancaire au niveau des territoires et captent les préoccupations et attentes locales en matière d'inclusion financière.

Les CDIF se réunissent en principe deux fois par an, sous la présidence du directeur départemental de la Banque de France, et couvrent les trois univers représentés à l'Observatoire : social, bancaire et public (*cf. schéma de composition des CDIF, ci-contre*).

Le secrétariat de chaque CDIF est assuré par le correspondant inclusion financière (CORIF) de la Banque de France, présent dans chaque département métropolitain. Il tient également un rôle d'interlocuteur de référence pour les membres du CDIF, et plus largement pour les intervenants sociaux du département, pour toute question ou problématique relative à l'inclusion financière.

#### Quelles thématiques les CDIF ont-ils abordées ?

- Surendettement
  - Droit au compte
  - Détection des clients financièrement fragiles
  - Illectronisme
  - Comptes de paiement
  - Microcrédit
  - Conjoncture sociale locale
- (...)

## ... ET EN UN SCHÉMA



Assure le secrétariat du CIDF

Interlocuteur clé en matière d'inclusion financière

Mél : corifXX@banque-france.fr  
(XX = numéro du département)



En fonction des thèmes abordés, peuvent être invités :

- Un représentant d'une association active en matière de microcrédit
- Une personnalité locale en matière d'inclusion financière
- Un représentant du public financièrement fragile

## POUR ALLER PLUS LOIN...

Expérimentés par la Banque de France au cours de l'année 2021, puis généralisés à l'ensemble des départements métropolitains en 2022, les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) constituent des instances d'action de Place qui permettent de promouvoir les dispositifs d'inclusion financière, de capter les difficultés et initiatives locales et de faire connaître les services de la Banque de France.

De manière générale, la mise en place des CDIF répond à un besoin de coordination forte entre les acteurs de l'inclusion financière appelés à agir sur des sujets communs. Elle a donc été accueillie favorablement dans l'ensemble des territoires.

Les CDIF donnent l'occasion pour leurs membres d'échanger sur la conjoncture sociale locale. Les associations et les structures publiques sociales membres des CDIF ont ainsi constaté une hausse des privations et renoncements chez les ménages. En parallèle, elles ont aussi observé une hausse des demandes d'aides financières ou encore alimentaires, dans un contexte d'inflation grevant particulièrement l'énergie et l'alimentation. Dans certains départements, les ménages recourent davantage aux crédits renouvelables ainsi qu'aux microcrédits et aux paiements fractionnés. Ces derniers seront plus fortement réglementés dans le cadre de la nouvelle directive sur le crédit à la consommation, adoptée à l'automne 2023. Les CDIF relèvent également que ces difficultés touchent de plus en plus les publics jeunes, les retraités, mais également les salariés. À cet égard, ils ont souligné des initiatives locales, telles que des prêts sociaux pour les travailleurs en situation de précarité financière.

Au-delà de la conjoncture locale, en 2023, les membres des CDIF ont abordé les sujets liés à la détection des clients financièrement fragiles, au plafonnement des frais d'incidents bancaires, et à l'offre clientèle fragile (OCF). Lors des réunions, les représentants du secteur bancaire ont ainsi pu exposer les mesures spécifiques instaurées par certaines banques, telles que la gratuité de l'OCF ou encore l'exonération totale des frais d'incidents bancaires pour ses bénéficiaires, plus favorable que le plafonnement prévu par la réglementation. Ils ont également souligné la mise en place dans les réseaux bancaires de structures d'accompagnement dédiées aux clients fragiles, ou encore la détection prédictive par les banques des clients susceptibles de basculer dans la fragilité. Par ailleurs, de nombreux CDIF ont pointé les freins à la souscription de l'OCF, liés à la carte de paiement à autorisation systématique (CPAS), à l'absence

de chéquier et d'autorisation systématique de découvert. À ce titre, les CDIF ont encouragé les initiatives de nature à rendre l'OCF plus attractive, telles que le maintien d'un découvert limité ou la réduction progressive de découvert dans le cadre de la souscription de cette offre.

Les membres des CDIF ont aussi évoqué les comptes de paiement, dont le nombre croît depuis plusieurs années. En particulier, ils reconnaissent que ces comptes peuvent répondre à des situations d'urgence (par exemple, disposer d'une carte de paiement) et constituer une solution substitutive à un compte de dépôt. En revanche, ils comportent des frais et des délais d'encaissement élevés, et n'entrent pas dans les règles de détection des clients financièrement fragiles ou de plafonnement des frais.

Dans certains départements, les CDIF sont revenus sur l'illectronisme et ont notamment fait état des difficultés persistantes rencontrées dans les démarches administratives, conduisant même à des situations de non-recours aux droits. Ils ont mis en avant des initiatives locales, comme les camions mobiles dans les zones rurales ou les espaces France services, dont la Banque de France est partenaire dans plusieurs départements pilotes.

Le sujet du microcrédit a également été abordé (*cf. section 1.2 supra*), y compris dans les départements qui ne l'avaient pas inscrit à l'ordre du jour en 2022.

Enfin, au second semestre 2023, les membres des CDIF se sont vu présenter les principales conclusions du rapport 2022 de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, avec un accent porté sur la stabilité des incidents bancaires dans un contexte de hausse des privations observées par les associations et structures sociales. Ce point a amené l'Observatoire à commander une enquête auprès du Crédoc (*cf. encadré 4 supra*). Les résultats ont aussi été restitués aux CDIF au cours du premier semestre 2024.

## 5

## En immersion au sein du conseil départemental de l'inclusion financière de la Savoie

Le 5 décembre 2023 s'est tenue à Chambéry une réunion du conseil départemental d'inclusion financière de la Savoie, présidée par la directrice départementale de la Banque de France, Lise Gandrille-Talarico. Cette séance a permis de réunir des représentants issus des secteurs bancaire, social et public du département, très volontaires pour cette matinée d'échanges sur les sujets d'inclusion financière.

Cette réunion a commencé par une présentation des prévisions macroéconomiques de la Banque de France ainsi que de quelques éléments de conjoncture sociale par la présidente du CDIF. Émilie Debels-Lamblin, adjointe à la directrice de la succursale et correspondante inclusion financière (CORIF), a ensuite détaillé la réglementation et les mécanismes applicables en matière de détection de la clientèle financièrement fragile par les établissements bancaires (critères de détection, plafonnement des frais d'incidents et proposition de l'offre clientèle fragile). La Caisse d'Épargne Rhône Alpes a ensuite présenté l'offre bancaire qu'elle réserve à ses clients financièrement fragiles.

Un tour de table a suivi, et les membres du CDIF ont échangé notamment sur leur perception de la conjoncture sociale du département, sur des initiatives locales ainsi que sur les freins résiduels observés à la souscription de l'offre clientèle fragile.

Le conseil a décidé de créer et de diffuser, notamment aux établissements bancaires du département, une fiche d'information qui recense les Points conseils budget (PCB) ainsi que les relais associatifs et sociaux existants en matière de suivi budgétaire. Un conseiller bancaire peut orienter vers ces relais tout client qui en aurait besoin, faisant ainsi le lien entre la banque et le monde de l'accompagnement.

Lors de cette réunion, une membre du CDIF, représentant le département de la Savoie, a décrit le portail DORA, un service numérique émanant de France Travail et du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, et qui permet d'identifier les différents services d'insertion et d'orienter vers la solution la plus adaptée au besoin.



### 3.3 L'action des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, et des Points conseil budget

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2023...

- Les associations et organismes sociaux ont apporté quotidiennement, dans les territoires, leur **soutien aux plus fragiles**.
- **500 Points conseil budget** sont désormais implantés sur l'ensemble du territoire.
- **L'expérimentation « Aide-Budget »** a été lancée le 27 février 2023 dans 11 départements de métropole et d'outre-mer (Bas-Rhin, Côtes-d'Armor, Dordogne, Haute-Savoie, Hérault, Isère, Nord, Paris, Seine-Maritime, Seine-Saint-Denis et la Réunion).

##### Quels sont les associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire ?

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

Six associations ou organismes sociaux siègent au sein de l'Observatoire :

- Consommation, logement et cadre de vie (CLCV),
- Emmaüs France,
- Secours Catholique,
- UFC-Que Choisir,
- Union nationale des associations familiales (Unaf),
- Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas).

Les associations CLCV et UFC-Que Choisir sont spécialisées dans la défense des consommateurs. Emmaüs France et le Secours Catholique soutiennent les plus fragiles, luttent contre la pauvreté et appuient l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. L'Unccas et l'Unaf sont quant à elles des unions qui fédèrent et représentent au niveau national leurs structures locales.

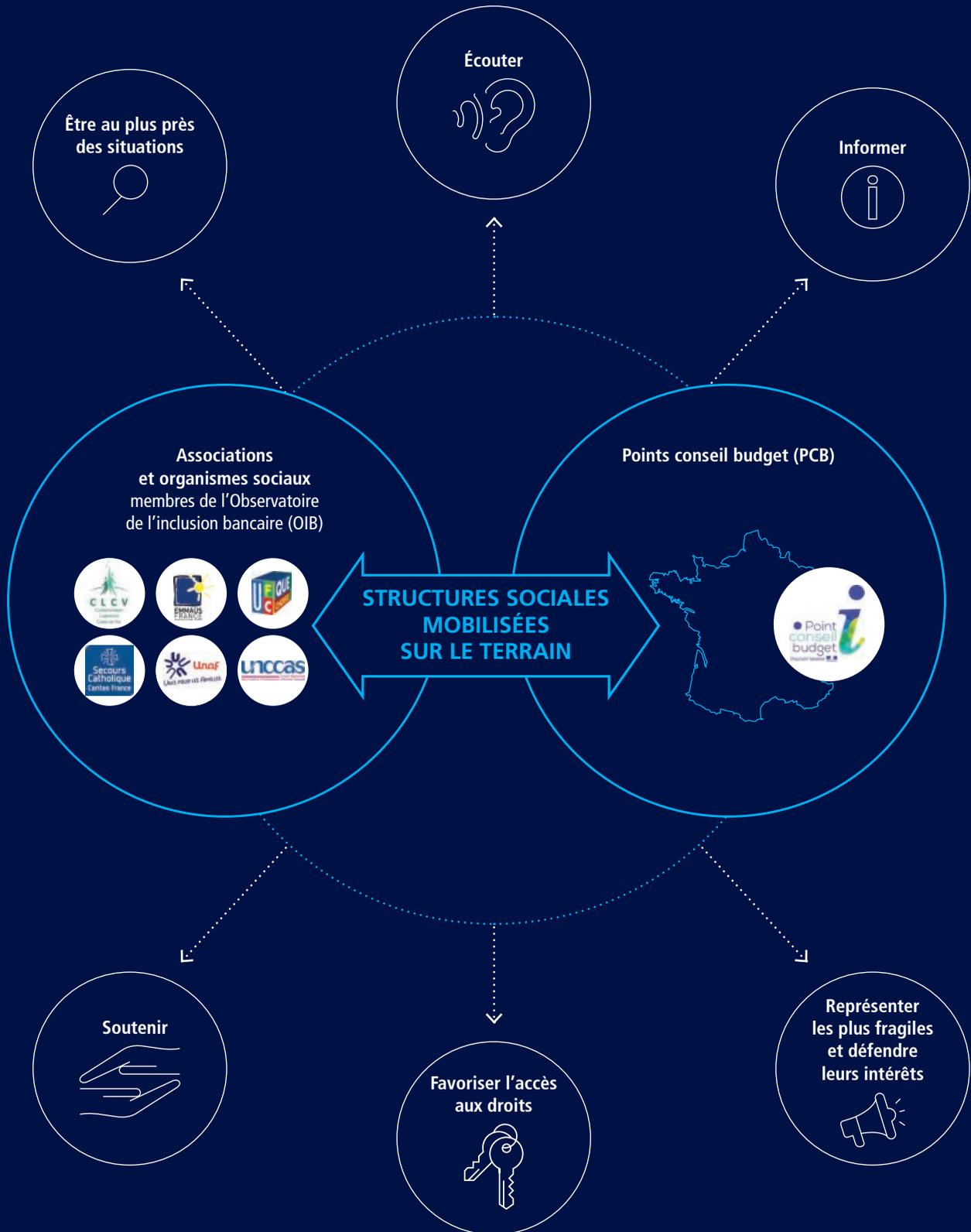
##### Quel est le rôle des Points conseil budget (PCB) ?

Les PCB sont des structures d'accueil inconditionnel, labellisées par l'État, et portées notamment par des associations, des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS ou CIAS), des centres sociaux ou des conseils départementaux.

Les PCB ont vocation à prévenir les situations de surendettement et à favoriser l'éducation financière des consommateurs.

Ils permettent à toute personne intéressée de bénéficier de conseils et d'orientations de façon personnalisée, gratuite et confidentielle.

## ... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

À l'écoute des plus fragiles, pour les informer, les accompagner, les soutenir, les représenter auprès des pouvoirs publics, favoriser leur accès aux droits, les intervenants sociaux, bénévoles et salariés des associations caritatives ou de défense des consommateurs sont des interlocuteurs essentiels. Au plus proche du terrain, ils connaissent très bien les publics qu'ils accompagnent, ont leur confiance, et œuvrent au quotidien pour favoriser leur inclusion financière.

### Les actions menées par les associations et organismes sociaux, membres de l'Observatoire, en faveur de l'inclusion financière

Les associations et organismes sociaux, membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, interviennent au quotidien pour l'inclusion, y compris financière, des personnes qui les sollicitent. Ainsi, les associations Secours Catholique et Emmaüs France soutiennent les plus fragiles, luttent contre la pauvreté et appuient l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. Emmaüs, par ses communautés notamment, a pour objectif de « remettre debout les accidentés de la vie ». Les associations Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) et UFC-Que Choisir défendent les intérêts des consommateurs et des usagers. L'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et l'Union nationale des associations familiales (Unaf) sont répertoriées dans la catégorie des organismes sociaux. L'Unccas est une association d'élus locaux. Elle fédère les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS), établissements publics chargés de mettre en œuvre les politiques sociales municipales. L'Unaf, avec son réseau régional et départemental, défend les familles et en est leur porte-parole auprès notamment des institutions nationales (Caisse nationale d'allocations familiales, etc.).

En janvier 2023, la CLCV a publié son *Enquête tarification bancaire : édition 2023* dans laquelle elle observe une hausse du coût d'un panier de services dans la majorité des banques. Elle souligne aussi et appelle à généraliser des pratiques vertueuses en matière de frais d'incidents, et notamment leur exonération par certains établissements pour les titulaires d'une offre clientèle fragile (OCF).

L'Unaf a diffusé en octobre 2023 un communiqué de presse dans lequel elle plaide pour une harmonisation des critères de détection de la fragilité financière et pour un plafonnement des frais d'incidents bancaires généralisé à l'ensemble des clients. Le même mois, la présidente d'UFC-Que Choisir a publié un billet dans lequel elle appelait à mettre fin aux

minima forfaitaires d'intérêts débiteurs facturés par certains établissements bancaires.

Par ailleurs, les associations membres de l'Observatoire mettent en œuvre, en lien avec la Banque de France, des actions d'information et de formation de leurs salariés et bénévoles sur des sujets liés à l'inclusion financière. Ainsi, lors d'un webinaire en juin 2023, la Banque de France a présenté les principaux enseignements du rapport 2022 de l'Observatoire à de nombreux bénévoles du Secours Catholique et d'Emmaüs, très intéressés.

Fin novembre 2023, SOS Familles Emmaüs a organisé une journée de rencontre de ses bénévoles. La direction des Services aux particuliers de la Banque de France a animé à cette occasion deux sessions d'un atelier sur « L'inclusion financière : environnement d'action et enjeux ». Les bénévoles ont pu poser de nombreuses questions, en particulier sur la mise en œuvre concrète des dispositifs d'inclusion financière gérés par la Banque de France.

Enfin, mi-décembre 2023, l'Unaf a organisé une journée nationale Surendettement où de nombreux intervenants sociaux des Udaf se sont retrouvés pour des temps d'échange et de réflexion. La Banque de France a exposé les nouveautés de la procédure de traitement du surendettement intervenues depuis cinq ans ainsi que les modalités prévues pour les indépendants, en référence à la loi du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante (dite loi API).

### La publication d'un livret d'information sur les dispositifs d'inclusion financière pour les personnes détenues ou prévenues

À la demande des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, la Banque de France a publié un *Livret d'information sur les dispositifs d'inclusion financière. Spécificités liées à la situation des personnes détenues ou prévenues*. En effet, l'incarcération pose notamment des difficultés pour fournir les justificatifs demandés dans les procédures, ou pour accéder à internet.



Ce livret, diffusé aux associations et organismes sociaux, et en particulier ceux qui accompagnent des personnes incarcérées, est aussi accessible sur le site internet de la Banque de France.

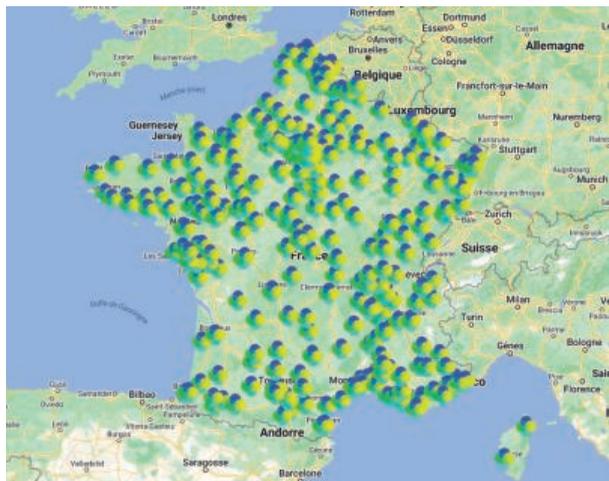
### Les Points conseil budget

Les Points conseil budget (PCB) sont des structures d'accueil inconditionnel, labellisées par l'État, qui ont vocation à prévenir les situations de surendettement et à favoriser l'éducation financière.

Un PCB peut effectuer pour les personnes en difficulté une évaluation des dépenses et des impayés éventuels ainsi qu'une recherche d'économies ou de solutions pour équilibrer les comptes. Il peut également s'assurer que certains droits sociaux ont bien été sollicités quand une personne est éligible, ou encore l'assister pour constituer un dossier de surendettement.

Le territoire national compte aujourd'hui 500 PCB, portés par des associations, des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS), des centres sociaux ou des conseils départementaux.

Les PCB jouent un rôle important dans la détection et l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés budgétaires. Ils leur apportent un soutien et œuvrent à trouver des solutions à leurs difficultés.



Note : Carte accessible sur le site [mesquestionsdargent.fr](https://mesquestionsdargent.fr).

Source : Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités.

### L'expérimentation du dispositif « Aide-Budget »

Fin février 2023 a été lancée l'expérimentation « Aide-Budget » dans onze départements, qui vise à prévenir le surendettement et la précarité financière des ménages. Cette initiative partenariale associe, dans une démarche

commune de prévention du surendettement, pouvoirs publics, fournisseurs d'énergie, fédérations de bailleurs sociaux ainsi que le réseau des PCB. Concrètement, les créanciers parties prenantes à l'expérimentation s'engagent à détecter des clients en situation de fragilité, à leur transmettre alors les coordonnées du PCB le plus proche et à les informer des dispositifs existants en matière d'accompagnement ou d'aides propres à leur entreprise ou à leur secteur d'activité, et enfin à leur apporter toute indication générale susceptible d'améliorer leur connaissance sur les dispositifs d'inclusion financière. Si les difficultés du client persistent, le créancier propose un entretien, à l'issue duquel il pourra l'orienter vers son dispositif d'appui interne, ou à défaut, pour les situations les plus complexes, vers un PCB, sur consentement du client. Les parties prenantes évalueront prochainement cette expérimentation pour déterminer les modalités et conditions d'une éventuelle généralisation du dispositif à l'échelle nationale.

### Les autres structures sociales et associatives qui œuvrent en matière d'information et d'accompagnement des plus fragiles

D'autres structures sociales et associatives s'emploient à informer et accompagner les personnes les plus vulnérables. Leurs missions et champs d'intervention peuvent différer sensiblement.

Des structures sociales, des associations de solidarité ou d'aide d'urgence, comme les Restos du Cœur, la Croix Rouge, le Samu social, le Secours populaire, peuvent procurer des aides financières ou alimentaires, trouver des solutions d'hébergement, mais aussi apporter une écoute et un soutien aux plus fragiles.

D'autres structures associatives apportent soutien et représentation aux familles, à l'instar de l'association Familles Rurales en milieu rural ou périurbain, ou aident aux démarches administratives, à la gestion du budget ou de difficultés financières, comme Crésus, Pimms Médiation, Nouvelles Voies, tout comme le réseau de service public des maisons France services.

Plusieurs autres structures ou associations d'aide aux droits ou de défense des consommateurs développent également des actions de formation, de conseil et d'information.

Enfin, certaines associations accompagnent les plus fragiles au microcrédit, comme notamment l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), BGE (réseau Boutiques de Gestion), Créa-Sol, France Active, Initiative France, Parcours Confiance, Point Passerelle, ou Réseau Entreprendre.

### 3.4 L'action des banques membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

#### L'ESSENTIEL...

##### En 2023...

- **Deux groupes bancaires** (Crédit Agricole et Crédit Mutuel) **ont exonéré totalement de frais d'incidents bancaires** les comptes des clients ayant souscrit l'offre clientèle fragile (OCF).
- Au sein du groupe **La Banque Postale**, depuis dix ans, les conseillers de la plateforme téléphonique L'Appui ont **accompagné 330 000 clients** en situation de fragilité financière.
- Les conseillers bancaires du Crédit Mutuel Alliance Fédérale et du CIC ont initié **100 000 rendez-vous** dans le cadre des Rendez-vous urgence inflation. Ces échanges visaient à détecter les clients les plus fragilisés par la hausse des dépenses d'énergie et de carburant.

##### Quelles banques sont membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire ?

Les banques, par leurs réseaux d'agences et leurs conseillers présents sur l'ensemble du territoire, conduisent des actions destinées à identifier et à accompagner leurs clients financièrement fragiles.

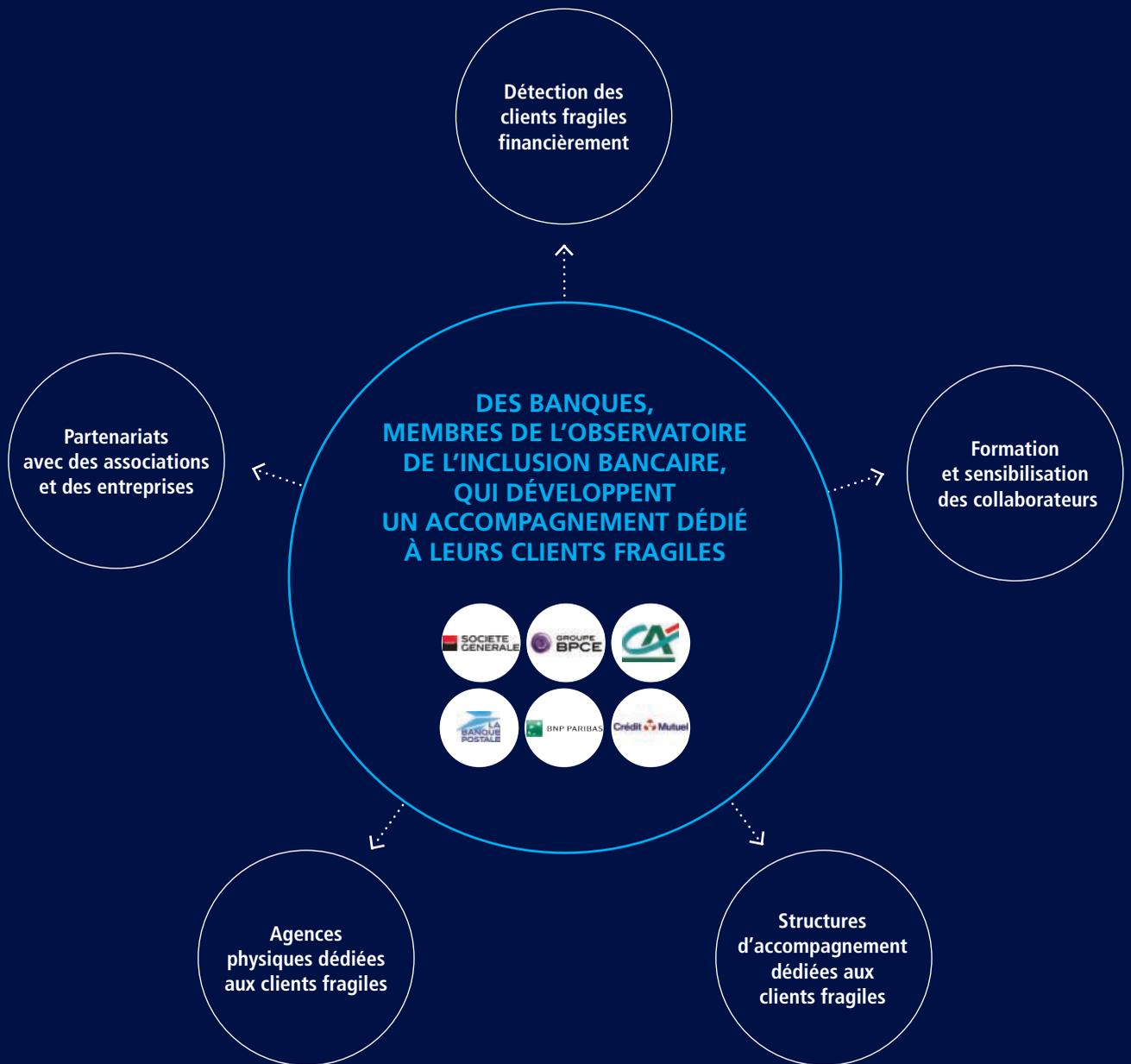
Depuis 2013, les banques sont tenues de détecter les situations de fragilité affectant leurs clients personnes physiques, qui n'agissent pas pour des besoins professionnels. Elles appliquent alors aux clients ainsi identifiés le dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires, à hauteur de 25 euros par mois, et leur proposent l'offre clientèle fragile.

Au-delà de ce dispositif réglementaire, les banques ont développé un accompagnement dédié à la clientèle financièrement fragile, sous différentes formes : structures spécifiques dans leurs réseaux, partenariats avec des associations ou d'autres secteurs d'activité. Cet engagement a pour but de faire bénéficier cette clientèle d'offres solidaires.

Les principaux groupes bancaires français membres de l'Observatoire sont :

- BNP Paribas,
- Confédération nationale du Crédit Mutuel,
- Crédit Agricole,
- Groupe BPCE,
- La Banque Postale,
- Société Générale.

... ET EN UN SCHÉMA



## POUR ALLER PLUS LOIN...

Au-delà du plafonnement des frais d'incidents bancaires ou de l'offre clientèle fragile, de nombreuses banques mettent en place des dispositifs d'accompagnement de leurs clients financièrement fragiles, sous des formes différentes, ainsi que des offres solidaires.

### Des structures bancaires dédiées à l'accompagnement des clients financièrement fragiles

Certaines banques ont créé, à côté de leurs réseaux traditionnels d'agences, des structures spécialisées dans l'accompagnement de leurs clients financièrement fragiles.

Au sein du Crédit Agricole, les Points Passerelle, créés en 1997, ont ainsi accompagné en 2023 12 614 personnes en situation de fragilité financière à la suite d'un aléa de vie, qu'elles soient clientes ou non du groupe. Selon les territoires, les Points Passerelle sont tantôt des structures intégrées au sein du groupe Crédit Agricole, tantôt des structures associatives. En principe orientée vers un Point Passerelle par son conseiller bancaire, une personne peut aussi être, dans des cas minoritaires, dirigée par un partenaire associatif du groupe (un centre communal d'action sociale [CCAS] par exemple). Les 141 conseillers des Points Passerelle proposent un accompagnement d'une durée moyenne de 12 à 18 mois, qui comprend notamment un diagnostic budgétaire et des propositions de solutions aux bénéficiaires (pause dans les crédits, négociation avec les créanciers, souscription de microcrédits, offre extra-bancaire, etc.). Ces conseillers peuvent se déplacer au besoin dans les agences bancaires d'origine.

D'autres banques ont mis en place des pôles d'expertise dédiés à la fragilité financière, qui appuient leur réseau dans l'accompagnement des clients en difficulté. Le groupe BPCE a ainsi déployé, depuis mai 2023, le dispositif ALC Coopération, pôle d'expertise établi à Reims et qui accompagne les clients financièrement fragiles du groupe en Alsace, Lorraine et Champagne. Contrairement au dispositif Grand Ouest Coopération (de la Banque Populaire Atlantique), ALC Coopération ne dispose pas d'agences physiques, mais contacte par téléphone une partie des clients fragiles pour leur proposer une écoute, un accompagnement et des solutions adaptées (offre clientèle fragile, microcrédit, regroupement de crédits, réajustement de l'autorisation de découvert, etc.). ALC Coopération apporte également un accompagnement spécifique aux clients en sortie de plan de redressement après surendettement. Si les clients restent rattachés à leur agence bancaire d'origine,

ce pôle d'expertise de cinq personnes prend également en charge, à titre temporaire, l'accompagnement direct des clients touchés par un accident de la vie et qui nécessitent un suivi renforcé. Par ailleurs, ALC Coopération appuie son réseau commercial à travers des formations, aides et conseils dans la détection et l'accompagnement des clients financièrement fragiles.

De son côté, La Banque Postale a accompagné plus de 330 000 clients par son dispositif L'Appui, plateforme téléphonique lancée en 2013 et composée d'une trentaine de conseillers spécialisés dans l'accompagnement bancaire et budgétaire des clients en situation de fragilité financière. Dix ans après sa création, dans un contexte de ralentissement économique et d'inflation élevée, La Banque Postale a renforcé ce dispositif en ouvrant une seconde plateforme téléphonique L'Appui, avec dix conseillers.

### Un renforcement des actions préventives

L'aspect préventif se renforce dans les dispositifs déployés par les banques pour accompagner leurs clients, y compris leurs clients financièrement fragiles. Les actions correspondantes visent notamment à anticiper les difficultés des clients et à leur proposer des solutions adaptées.

Ainsi, le Crédit Mutuel Alliance Fédérale et le CIC ont initié en 2022, puis renouvelé début 2023, les Rendez-vous urgence inflation, qui ont pour objectif de détecter, parmi leurs clients particuliers, professionnels et petites entreprises, les plus fragilisés par l'inflation, au regard du poids des dépenses d'énergie et de carburant sur leur compte bancaire et leurs ressources. Pour les particuliers, la détection conduite par le réseau bancaire au niveau régional a permis de générer 100 000 demandes de rendez-vous ou prises de contact avec une intervention directe des conseillers dans environ un tiers des cas. Ces derniers ont ainsi pu échanger avec leurs clients sur leur situation budgétaire et mettre en place des solutions adaptées pour éviter toutes difficultés budgétaires.

Les banques françaises mènent aussi des actions préventives d'éducation financière, en particulier pour les plus jeunes publics. Ainsi, en 2023, le groupe Crédit Agricole a sensibilisé plus de 15 000 jeunes à la gestion budgétaire et financière, par les Points Passerelle. De son côté, depuis 2006, le groupe BNP Paribas, au travers du projet Banlieues piloté par sa Fondation, soutient également des actions d'éducation financière dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV) par son réseau d'associations partenaires.

### Des partenariats qui se nouent avec des associations ou d'autres secteurs d'activité

Pour accompagner au mieux leurs clients financièrement fragiles, les réseaux bancaires nouent des partenariats avec des associations. Le groupe Crédit Mutuel a ainsi signé plus de 200 conventions régionales avec des réseaux associatifs d'aide à l'insertion sociale, dont les CCAS, le Secours Catholique, les Udaf, ou encore avec les conseils départementaux pour suivre au mieux leurs clients et leur faire bénéficier de conseils personnalisés. De son côté, dans un contexte d'inflation touchant notamment les produits alimentaires, le groupe BNP Paribas a renforcé en 2023 son aide aux Restos du cœur. Le groupe travaille également depuis 2015 avec des associations qui accueillent des réfugiés pour faciliter leur intégration sur le long terme. Au sein de La Banque Postale, des réunions se tiennent mensuellement avec 23 associations partenaires dans le cadre du Club de l'Initiative contre l'exclusion bancaire, afin d'échanger sur les dispositifs d'accompagnement des clients les plus fragiles.

Les banques françaises multiplient également les partenariats avec des entreprises d'autres secteurs, tels que l'énergie, l'emploi, l'alimentation, ou encore les télécommunications, pour que leurs clients fragiles puissent bénéficier d'offres spécifiques. Ainsi, au Crédit Agricole, les Points Passerelle ont noué des partenariats extra-bancaires, au niveau local ou national, par exemple avec Crit intérim depuis 2022, leur permettant de proposer des solutions en matière d'emploi à leurs clients fragilisés. De même, de nombreuses banques sont partenaires du programme CareMakers du groupe Renault, qui propose des offres d'achat de véhicules neufs ou d'occasion ainsi que des offres d'entretien ou de réparation à prix avantageux.

De son côté, le groupe BNP Paribas a développé une plateforme, Axelle, qui propose des aides, des conseils et des offres de partenaires dans les domaines de l'emploi, du logement, du numérique, ou encore des soins. Cette plateforme, à l'origine dédiée aux clients financièrement fragiles du groupe, a été ouverte à tous en 2023, y compris aux non-clients, et se pose aujourd'hui en outil d'inclusion au sens large.

### Un accompagnement numérique des personnes en situation d'illectronisme

Les banques françaises engagent également des actions destinées à favoriser l'inclusion numérique de leurs clients.

Plusieurs banques ont ainsi conclu des partenariats avec des opérateurs de téléphonie pour proposer à leurs clients fragiles des offres internet, mobiles ou en matériel informatique à des prix attractifs. D'autres, comme le groupe BNP Paribas, distribuent des ordinateurs qui ont déjà eu une première vie à des collèges ou à des associations partenaires, comme les Ateliers du Bocage, qui les reconditionnent et les distribuent à des prix avantageux.

De son côté, La Banque Postale a lancé en 2019 un plan d'inclusion bancaire par le numérique pour accompagner ses clients vers un meilleur usage des outils numériques ou les orienter vers un aidant en la matière. Elle a ainsi noué des partenariats avec des associations (comme WeTechCare, Fondation agir contre l'exclusion [FACE], Emmaüs Connect) pour apporter à ses clients un soutien numérique (par exemple, un premier accompagnement sur l'application mobile La Banque Postale) ou pour leur faire bénéficier de formations avec des aidants numériques, à proximité des bureaux de poste.

## 3.5 L'action des autres secteurs d'activité

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- Plus de 1 000 conseillers de **France Travail** ont accompagné des demandeurs d'emploi dans le cadre du **dispositif d'accompagnement global**.
- Véolia Eau d'Île-de-France a consacré 2,5 millions d'euros au **programme Eau Solidaire** (aide financière, sensibilisation aux écogestes).
- **Orange Solidarité**, dont l'engagement prioritaire est l'inclusion numérique, compte plus de 53 000 bénéficiaires.
- Chez **EDF, 230 conseillers Solidarité** ont accompagné leurs clients en difficulté.

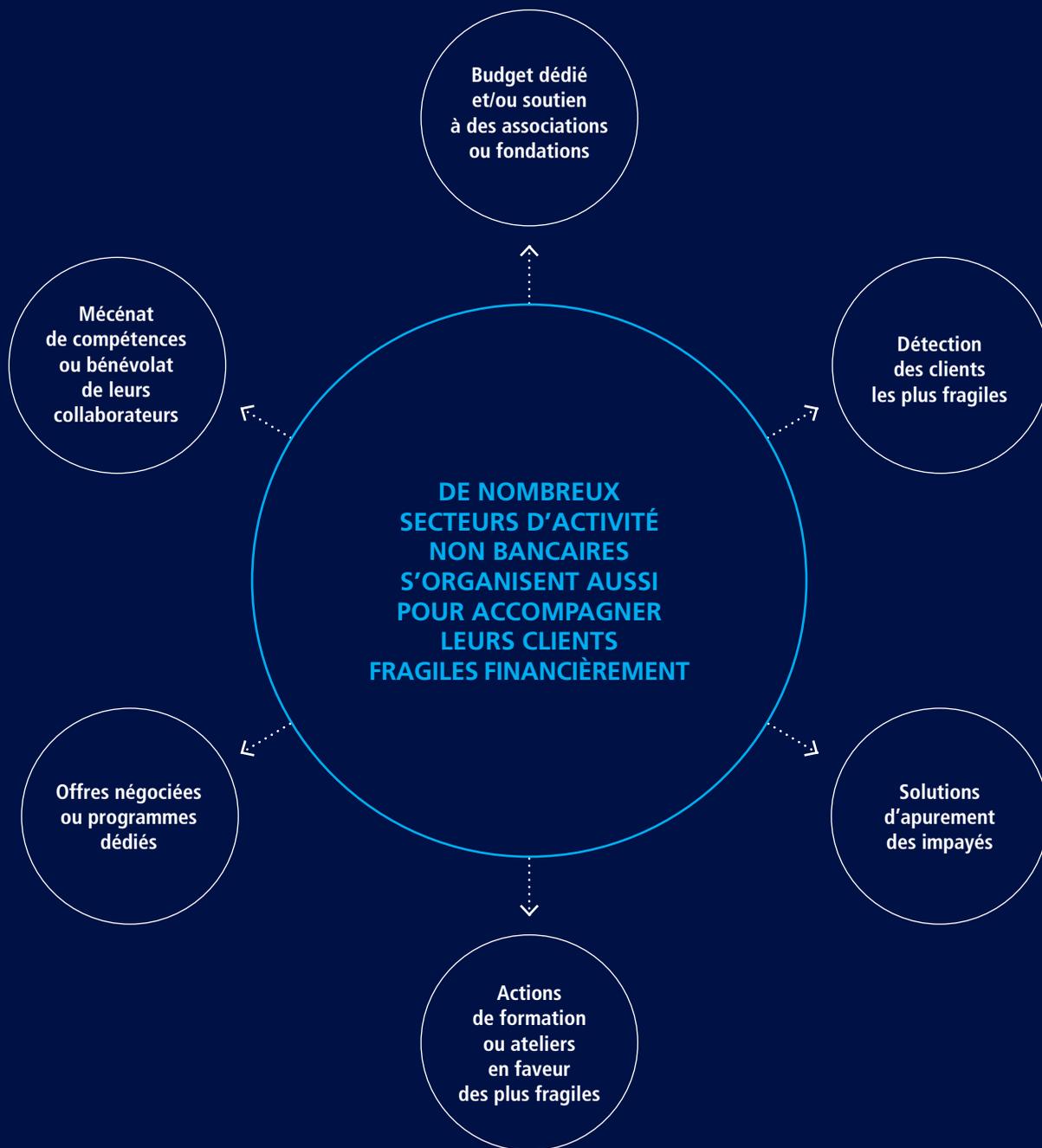
#### Quels autres secteurs se mobilisent pour accompagner leurs clients fragiles ?

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

- fournisseurs d'électricité, de gaz et d'eau,
  - bailleurs sociaux,
  - France Travail,
  - opérateurs de téléphonie et internet,
  - grande distribution,
  - groupement d'adhérents ou de voisins,
  - communes,
  - assureurs.
- (...)

Les dispositifs mis en place peuvent par exemple comprendre des mécanismes de détection des clients en difficulté, des solutions d'apurement d'impayés ou d'accompagnement personnalisés, des offres spécifiques ou négociées, des actions de formation ou de sensibilisation.

... ET EN UN SCHÉMA



## 3.6 La Banque de France à votre service

### L'ESSENTIEL...

#### En 2023...

- **La Banque de France a modernisé l'espace « À votre service » de son site internet**, dans lequel le public et les travailleurs sociaux peuvent retrouver des informations sur la réglementation bancaire ou assurantielle et sur des sujets liés à l'inclusion financière.
- **Près de 5,7 millions de personnes ont été informées et accompagnées en matière d'inclusion financière** par la Banque de France (soit + 51 % en un an).
- **Plus de 130 000 personnes ont été sensibilisées à l'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI)** par la Banque de France (soit + 14 % en un an).

#### Pourquoi contacter la Banque de France ?

Dans ses différentes missions de service public, la Banque de France est également un acteur de l'inclusion financière, au service des particuliers et notamment des plus fragiles.

Elle met directement en œuvre des dispositifs d'inclusion financière et peut être contactée par les particuliers dans le cadre :

- de l'ouverture d'un **dossier de surendettement** ;
- de la **procédure de droit au compte** ;
- du **droit d'accès aux grands fichiers d'incidents bancaires**.

Par **son service Info Banque-Assurance et son site internet**, la Banque de France contribue, au quotidien, à informer le public sur les dispositifs d'inclusion financière, sur la réglementation applicable dans les domaines bancaire et assurantiel, ainsi que sur les principales pratiques des établissements financiers.

Différentes **études statistiques et publications**, telles que le *Baromètre mensuel de l'inclusion financière*, sont régulièrement diffusées auprès du public.

Enfin, la Banque de France est aussi **opérateur national de la stratégie d'éducation économique, budgétaire et financière, EDUCFI**.

... ET EN UN SCHÉMA

**4** FAÇONS  
DE NOUS  
JOINDRE



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



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



SUR NOTRE SITE INTERNET  
**[www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)**  
(espace Particuliers)



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



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

 **3414**

La Banque de France  
à votre service.

## POUR ALLER PLUS LOIN...

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

Dans un souci d'accessibilité de ses services publics, la Banque de France a mis en place un dispositif d'accueil multicanal pour être contactée<sup>6</sup>, de façon simple et rapide. Elle est ainsi joignable par quatre canaux, complémentaires et pouvant être combinés. Grâce à son réseau de succursales, la Banque de France est présente dans chaque département, et le public peut donc se rendre au guichet le plus proche de son domicile<sup>7</sup> et être accueilli par un conseiller – prioritairement sur rendez-vous. La prise de rendez-vous s'effectue précisément par téléphone, au 3414, ou depuis son [espace personnel](#) sur le site internet de la Banque de France. Sauf exception, le rendez-vous peut intervenir dans un délai de 1 à 4 jours. Le numéro d'appel unique, 3414, lancé en octobre 2022, est ouvert du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, au prix d'un appel local. Il est également possible de transmettre une demande à la Banque de France depuis son espace personnel sur le site internet ou par courrier postal.

En 2023, la Banque de France a ainsi traité 1,85 million de demandes du public, reçues à travers l'ensemble de ses canaux de contact. Depuis 2021, les demandes traitées ont progressé de plus de 40 %, ce qui traduit un besoin constant d'information. La Banque de France a d'ailleurs lancé, fin 2023, une campagne de communication pour promouvoir les services qu'elle rend aux particuliers, dont ceux attenants au numéro d'appel 3414.

### L'information du public à travers le service Info Banque-Assurance et le site internet de la Banque de France

Dans le cadre de son service d'information Info Banque-Assurance, la Banque de France répond aux questions du public sur les sujets liés notamment à la réglementation bancaire ou assurantielle. Ce dispositif vise à informer, expliquer et orienter le cas échéant vers d'autres acteurs, comme le service réclamation des établissements financiers ou les médiateurs compétents. La Banque de France n'a pas compétence pour traiter les litiges, mais l'information livrée permet aux particuliers de parvenir à une meilleure compréhension de la difficulté qu'ils rencontrent et de savoir à qui s'adresser. En 2023, de nombreuses questions portaient sur les moyens de paiement, et en particulier sur les paiements frauduleux par carte bancaire. La Banque de France répond également aux questions générales sur le microcrédit.

Le public peut trouver aussi de nombreuses informations sur des sujets d'inclusion financière sur le site internet de la Banque de France, et son espace « [À votre service/particuliers](#) », modernisé à l'automne 2023 (cf. encadré 6). Cet espace renseigne notamment sur le surendettement, le droit au compte, les fichiers d'incidents bancaires, la réglementation sur les comptes, les moyens de paiement ou encore le microcrédit. Des publications et études statistiques en lien avec l'inclusion financière paraissent périodiquement, avec notamment [Le baromètre mensuel de l'inclusion financière](#). En 2023, plus de 3,8 millions de personnes ont ainsi été informées par la Banque de France sur ces sujets à travers son site internet.

### Des canaux de contact spécifiques pour les intervenants sociaux

La Banque de France a mis en place des canaux de contact réservés aux intervenants sociaux, tant au niveau départemental qu'au niveau national.

Au niveau local, les associations et travailleurs sociaux peuvent contacter le [correspondant inclusion financière](#) (CORIF) de la Banque de France, dont la fonction a été généralisée en 2023 à l'ensemble des départements métropolitains. Le CORIF est l'interface, à la Banque de France, des intervenants sociaux, membres ou non d'un CDIF, pour toute demande d'information, question, ou tout signalement de difficulté en lien avec les dispositifs d'inclusion financière. Il peut être sollicité, par exemple, pour la transmission d'une demande de droit au compte pour une personne accompagnée par un travailleur social, ou pour des renseignements sur l'offre clientèle fragile, le plafonnement des frais d'incidents ou le microcrédit. Au besoin, le CORIF peut mettre en relation les intervenants sociaux avec la cellule alerte inclusion, rattachée au secrétariat de l'Observatoire.

La [cellule alerte inclusion](#) constitue un point de contact national pour les structures qui accompagnent des particuliers confrontés à des difficultés en matière d'inclusion financière : non-détection d'une situation de fragilité, absence de plafonnement des frais d'incidents, difficulté d'accès à l'offre spécifique, etc. La cellule n'a pas vocation à agir comme un organe de traitement des réclamations. Son objectif consiste à identifier d'éventuelles situations non couvertes par des dispositifs d'inclusion financière, et à rendre compte de son action auprès de l'Observatoire, pour ainsi contribuer à alimenter une réflexion générale sur les points relevés.

<sup>6</sup> <https://www.banque-france.fr/fr/nous-contacter>

<sup>7</sup> <https://www.banque-france.fr/nous-trouver/particuliers>

6

## Le site internet de la Banque de France : au service de tous

Le site internet de la Banque de France (<https://www.banque-france.fr/>) a été refondu et modernisé en septembre 2023. Il permet à tous de trouver facilement la description de l'ensemble des missions et des activités de la Banque de France.

La rubrique « [À votre service](#) » regroupe toutes les informations utiles aux particuliers et aux intervenants sociaux pour préparer un dossier de surendettement, déposer une demande de droit au compte ou bien solliciter un droit d'accès aux fichiers gérés par la Banque de France. La plupart des démarches peuvent être engagées en « [Vos demandes en ligne](#) ».

Le site apporte également de nombreuses réponses aux questions les plus courantes des particuliers et

des intervenants sociaux en matière de réglementation et pratiques bancaires et assurantielles :

- Qui est concerné par le plafonnement des frais d'incidents bancaires ?
- Comment agir en cas d'usurpation d'identité ?
- Qu'est-ce que le microcrédit ?
- Que faire en cas de litige ?
- Etc.

Le particulier ou l'intervenant social pourra encore trouver des informations sur les comptes bancaires et de paiement, les frais, les moyens de paiement et l'assurance, les crédits, les saisies, l'épargne.

Accueil > À votre service

## À votre service

Vous êtes un particulier, un intervenant social, une entreprise, une banque centrale, une institution publique, une banque, une assurance ou un prestataire fiduciaire, la Banque de France est présente pour vous accompagner

### Vous êtes un particulier

- Particuliers : vous orienter et vous accompagner dans vos démarches  
[En savoir plus](#)
- Faire face à des difficultés financières ou à des dettes  
[En savoir plus](#)
- Faire valoir votre droit au compte bancaire  
[En savoir plus](#)

### Vous êtes un intervenant social

- Vous aider dans vos missions d'intervenant social  
[En savoir plus](#)
- Comprendre la procédure de surendettement  
[En savoir plus](#)
- Annuaire des acteurs du microcrédit  
[En savoir plus](#)

## EDUCFI : la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière

En 2016, les pouvoirs publics ont désigné la Banque de France opérateur national de la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière, EDUCFI. La mission consiste à coordonner et à mettre en œuvre les actions d'éducation financière auprès des Français, et parmi eux les personnes en situation de fragilité financière. La Banque de France promeut ainsi la stratégie et les opérations menées par son réseau de succursales, par les Instituts d'émission d'outre-mer (IEDOM et IEOM), ainsi que par les 30 partenaires d'EDUCFI, comprenant ministères et institutions publiques, fédérations professionnelles, associations de représentation des familles, de protection des consommateurs et d'aide aux personnes en difficulté financière.

Dans le respect des principes essentiels de neutralité, fiabilité, gratuité et accessibilité, l'objectif d'EDUCFI est de permettre à chacun d'acquérir les fondamentaux de la gestion de ses finances au quotidien : savoir gérer un budget, surveiller son compte bancaire, évaluer l'utilité d'un crédit, de l'épargne et de l'assurance, sécuriser ses moyens de paiement, se prémunir contre les arnaques, etc. L'objectif est de maîtriser les bases de la gestion financière personnelle ou professionnelle, de comprendre les grandes notions économiques.

En 2023, la direction de l'Éducation financière, les succursales de la Banque de France et les Instituts d'émission d'outre-mer ont sensibilisé 130 000 personnes aux questions d'argent (7 630 personnes par l'IEDOM et 1 660 par l'IEOM).

### Une offre dédiée aux intervenants sociaux

L'un des grands axes stratégiques d'EDUCFI réside dans le développement des compétences à mobiliser par les intervenants sociaux dans l'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière. À cet effet, une rubrique spécifique du site grand public « [Mes questions d'argent](#) », géré par la Banque de France, met gratuitement à disposition des ressources dédiées aux intervenants sociaux : information sur les Points conseil budget, les dispositifs d'aides, le catalogue des formations proposées, ou encore des kits pédagogiques, notamment sur le budget. Sur l'ensemble du territoire métropolitain et ultramarin, la Banque de France et l'IEDOM-IEOM mènent des actions de sensibilisation aux enjeux de l'éducation financière et animent des sessions d'actualisation des connaissances des travailleurs et bénévoles sociaux. En 2023, près de 27 000 intervenants sociaux ont ainsi été formés (700 par l'IEDOM-IEOM), dont 11 400 sur des thèmes liés au surendettement (prévention, traitement des dossiers, etc.) et 5 600 sur l'inclusion bancaire (droit au compte, sortie de l'interdiction bancaire, offre spécifique, microcrédit,

etc.), ou encore sur des thèmes tels que les arnaques, les banques en ligne. De nouveaux supports de formation ont été créés sur le surendettement (focus sur le patrimoine mobilier et immobilier, les tribunaux), sur la maîtrise du budget, ou à l'attention des professions indépendantes. Sur l'année 2023, les interventions dans des écoles de travailleurs sociaux (instituts régionaux du travail social [IRTS], classes de BTS Économie sociale et familiale et de BUT Carrières juridiques, etc.) se sont également développées.



### L'accompagnement des personnes en situation de fragilité financière

En 2023, les jeunes en insertion se sont notamment vu proposer des séances d'éducation budgétaire et financière. Ainsi, près de 4 900 jeunes ont bénéficié de 542 formations dans 270 structures : missions locales, écoles de la 2<sup>e</sup> Chance (E2C), établissements Apprentis d'Auteuil, groupements d'établissements publics locaux d'enseignements (Greta), établissements pour l'insertion dans l'emploi (Epede), centres de formation d'apprentis (CFA), Pôle emploi, etc. Ces sessions privilégient l'utilisation de jeux pédagogiques, comme #Aventure Entrepreneur ou Mes Questions d'Argent (disponible sur le site éponyme), pour favoriser l'interaction avec les participants, et ainsi renforcer l'appropriation des messages éducatifs. Les interventions dans des services sociaux d'hôpitaux ou encore dans des centres pénitentiaires se développent aussi (53 ateliers organisés en 2023 sur le budget, contre 34 en 2022).





et vise à développer l'autonomie des jeunes, étudiants ou actifs, dans leurs prises de décisions financières. Les modules EDUCFI organisés en 2023 pour 37 000 jeunes volontaires du Service national universel (SNU) et la généralisation en 2024 du passeport EDUCFI à toutes les classes de 4<sup>e</sup> (attestant d'une séance de deux heures d'éducation financière) constituent deux autres exemples de dispositifs pédagogiques. Leur objectif est d'accompagner les futurs citoyens français en matière de finances, dès le collège et le lycée, afin de prévenir et réduire les difficultés qu'ils pourraient rencontrer sur ce plan.

### La diversification des outils et des actions d'éducation financière

La Banque de France et l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) se mobilisent toute l'année pour l'éducation et l'inclusion financières. Des opérations nationales d'envergure sont organisées avec les partenaires d'EDUCFI, à l'instar de la Semaine de l'éducation financière (Global Money Week) en mars, durant laquelle des animations spécifiques sont prévues également pour les personnes fragiles financièrement et auprès des bénévoles et intervenants sociaux. En septembre, la Banque de France et l'IEDOM-IEOM participent aux Journées nationales d'action contre l'illettrisme : en 2023, plus de 1 500 personnes ont ainsi bénéficié de 140 ateliers EDUCFI. L'IEDOM-IEOM déploie aussi des animations auprès des cadres et jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA).

La stratégie EDUCFI promeut également d'autres supports pédagogiques ou d'aide pour le grand public, comme des podcasts ou des applications gratuites de gestion budgétaire (à l'exemple de Pilote Budget et Pilote Dépenses). La chaîne YouTube « [EDUCFI Banque de France](#) » propose aussi des vidéos d'éducation financière. Créé en collaboration entre la Banque de France et La finance pour tous, un jeu éducatif gratuit, [Scènes d'argent](#), a été mis en ligne en janvier 2023



## 4

# COMPLÉMENT THÉMATIQUE

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

### REPÈRES 2023

#### LE SUIVI DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

PAR RAPPORT À 2022

278	comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte	+24%
22	contacts proposés à des clients bénéficiaires du droit au compte afin d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée	-35%
2,3% <sup>a)</sup>	des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles identifiées comme fragiles financièrement	-3%
11 877	non professionnels identifiés comme fragiles	-1%
dont 3 088	identifiés en raison de critères internes à l'établissement, autres que réglementaires	x3
785	nouvelles souscriptions d'offres spécifiques	-7%

#### LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES

9 778	clients fragiles au 31 décembre 2023, titulaires ou co-titulaires de 9 740 comptes actifs à cette date	-3%
1 943	bénéficiaires de l'offre spécifique	+10%
301 €	montant moyen annuel de la totalité des frais liés au compte pour l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [35 915 F CFP]	-8%
141 €	montant moyen annuel des frais d'incidents sur les comptes de l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [16 811 F CFP]	-15%

a) Dans le rapport 2022, coquille dans le chiffre inscrit : au lieu de 24 %, lire 2,4 %.

L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) prend en charge les différents dispositifs favorisant l'inclusion financière dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique (COM)<sup>8</sup> et gère à ce titre : la collecte de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, la tenue des commissions de surendettement et le traitement des dossiers, la procédure de droit au compte et l'éducation financière.

#### 4.1 L'engagement des établissements pour l'inclusion bancaire

Depuis 2019, les établissements financiers implantés dans les COM ont mis en place des mesures en faveur de l'inclusion, ce qui explique les hausses des indicateurs correspondants.

En 2019, les établissements étaient en effet rares à posséder une politique pour l'inclusion bancaire (formation des équipes locales, détection des personnes fragiles, promotion du microcrédit, information de la clientèle), mais depuis 2022, tous ont engagé des actions. L'ensemble des établissements propose désormais une formation interne à leurs agents sur l'inclusion bancaire. Considérant l'éloignement géographique, certains groupes favorisent le *e-learning*. Au-delà des efforts importants déployés pour lancer les formations, celles-ci se sont pérennisées. Certains établissements ont posé des objectifs internes d'actualisation des connaissances ou d'obligation de suivi des formations pour les nouveaux arrivants.

Outre les critères réglementaires de détection des clients fragiles appliqués depuis 2020 dans les COM, les établissements ont aussi mis en œuvre leurs propres systèmes d'identification. Ainsi, en 2023, le groupe BPCE, par ses filiales Banque de Nouvelle-Calédonie et Banque de Tahiti, a introduit une méthode de détection précoce et prédictive du surendettement, adaptée au contexte local ; le nombre de personnes identifiées par ce critère interne a été multiplié par trois en un an. Ces systèmes de détection sont automatisés, régulièrement utilisés, et font l'objet de révisions par certains établissements.

#### 4.2 L'engagement tarifaire des établissements

Les établissements des COM ont réduit les frais financiers pour les particuliers, mais leur ressenti peut être différent en raison des niveaux de revenus plus faibles en outre-mer. Bien que les tarifs bancaires dans les COM restent supérieurs à ceux de l'Hexagone, l'écart s'est fortement réduit<sup>9</sup> : par exemple, le prix moyen de l'abonnement

à des services bancaires est passé de 534 à 82 francs CFP dans les COM entre 2013 et 2023, contre une réduction de 69 à 2 francs CFP dans l'Hexagone. En sus de cette convergence des tarifs vers ceux de l'Hexagone, les établissements sont soumis à des modérations de tarifs, dans le cadre de la mise en place depuis 2013 d'accords en ce sens. Ces accords de modération ont été renouvelés avec les Haut-Commissariats de la République en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie, où certains tarifs bancaires de base se trouvent encadrés par des modérations qui favorisent l'accès des populations les plus fragiles aux services de banque. Ainsi, le tarif de l'offre spécifique clientèle fragile a été abaissé à 120 francs CFP en Polynésie dès avril 2023, et les retraits d'espèces au guichet en Nouvelle-Calédonie sont devenus gratuits à partir de 2021.

#### 4.3 Le surendettement

En 2023, 90 dossiers de surendettement<sup>10</sup> ont été déposés en Nouvelle-Calédonie et 239 en Polynésie française (respectivement - 19 % et + 17 % par rapport à 2022), soit une hausse totale de 4 % dans les COM. Les dépôts restent néanmoins inférieurs de 35 % à ceux de 2019, avant pandémie. La majorité des dossiers résultent d'accidents de la vie tels que la perte d'un emploi ou la détérioration de la situation familiale. La prévention des risques de surendettement s'appuie sur les fichiers d'incidents bancaires, dont le Fichier central des chèques (FCC) en vigueur dans les COM. En 2023, 48 641 incidents de paiement sur chèque ont été déclarés, soit une baisse de 3 % sur un an. Le nombre de personnes en interdiction bancaire à la suite d'un incident sur chèque recule de 6 % entre fin 2022 et fin 2023.

#### 4.4 Le droit au compte

En 2023, l'IEOM a procédé à 278 désignations d'établissements dans le cadre de la procédure du droit au compte, en hausse de 24 % sur un an (concentrée en Nouvelle-Calédonie), alors que les désignations baissent de 9 % dans l'Hexagone et de 6 % dans les départements et collectivités d'outre-mer (DCOM) de la zone euro. Cette évolution résulte principalement d'une précarisation de l'emploi, qui ne favorise pas les ouvertures de compte, et de défauts de paiement.

8 Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna.

9 <https://www.ieom.fr/ieom/publications/rapportsannuels/observatoire-des-tarifs-bancaires/>

10 Le dispositif de traitement du surendettement en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française relève d'une compétence des territoires. Il n'est pas mis en œuvre à ce stade à Wallis-et-Futuna.

## 4.5 La mission d'éducation financière (EDUCFI)

L'IEOM remplit cette mission d'éducation économique, budgétaire et financière des publics en combinant des actions de terrain et de communication destinées aux organismes partenaires. Au total, les actions menées par l'IEOM ont permis de sensibiliser 1 660 personnes en 2023, dont 1 400 élèves (du primaire aux classes préparatoires) et 81 enseignants.

Dans les trois COM, 38 classes de collégiens ont passé le Passeport EDUCFI. La Semaine de l'éducation financière, organisée par l'IEOM en mars 2023, a permis de sensibiliser 300 jeunes aux thématiques liées à l'argent. En 2023, près de 200 élèves (sur 9 600) dans les COM ont concouru pour le prix de l'Excellence économique. L'IEOM participe également à la formation des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA).

# ANNEXES

---

**A1** Composition de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

**A2** Composition du conseil scientifique  
de l'Observatoire de l'inclusion bancaire

**A3** Cadre juridique : principaux textes et articles de référence

▶ Annexes consultables sur le site internet  
de la Banque de France en « L'inclusion financière  
et l'Observatoire de l'inclusion bancaire »



---

**A4** Annexe statistique sur la collecte  
de l'Observatoire de l'inclusion bancaire en 2023

▶ Annexe consultable sur le site internet en  
« Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2023 »





## Observatoire de l'inclusion bancaire

### Président

François Villeroy de Galhau

### Secrétariat

Hélène Tanguy

Soazic Rouault

Stéphanie Thieffry

### Éditeur

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

### Directeur de la publication

Hervé Gonsard

### Secrétaires de rédaction

Soazic Rouault

Stéphanie Thieffry

Valentine Salmon

Didier Névonnic

### Réalisation

Studio Création

Direction de la Communication

### Contact

Observatoire de l'inclusion bancaire

S3D-1173 Direction des Particuliers

31 rue Croix-des-Petits-Champs

75049 Paris Cedex 01

Courriel : [cellulealerteinclusion@banque-france.fr](mailto:cellulealerteinclusion@banque-france.fr)

### Impression

Navis

Imprimé en France

### Dépôt légal

Juin 2024

ISSN 2429-375X

### Internet

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

Le *Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire* est en libre téléchargement sur le site Internet de la Banque de France (<https://www.banque-france.fr/fr/publications-et-statistiques/publications>).







[www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr)

