

OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2025



OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

RAPPORT ANNUEL 2025

AVANT-PROPOS

DU GOUVERNEUR DE LA BANQUE DE FRANCE

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) a une mission forte : s'assurer que l'ensemble des citoyens de notre pays puisse bénéficier d'un accès aux services bancaires indispensables et que notre système financier soit un levier d'inclusion sociale. Depuis 2014, il veille, par l'ensemble de ses membres, à ce que tous les publics, et particulièrement les plus vulnérables, soient accompagnés, informés et protégés grâce aux dispositifs d'inclusion financière existants dans notre pays.

Je tiens à remercier chaleureusement mon prédécesseur François Villeroy de Galhau pour son action et son engagement, en tant que président de l'OIB, qui ont permis des avancées significatives au cours des dix dernières années au bénéfice de l'inclusion financière.

Au long de l'année 2025, marquée par de nombreuses incertitudes économiques et géopolitiques, et la poursuite de la remontée du surendettement, les membres de l'Observatoire sont restés extrêmement attentifs et mobilisés, au service des personnes les plus fragiles financièrement. Ils ont notamment porté une veille active sur la conjoncture économique et sociale, ainsi que sur l'évolution de la situation financière des ménages, en difficulté.

Cette mobilisation est le résultat, depuis maintenant plus de dix ans, d'une dynamique partenariale qui associe tous les membres de l'Observatoire. Nous pouvons collectivement nous en féliciter, puisqu'elle a abouti à des engagements et à des avancées concrètes en faveur de l'inclusion financière dans notre pays.

Plusieurs éléments de satisfaction, fruits de l'action collective de l'Observatoire, sont à noter pour 2025 :

- 105 944 projets ont été financés sur l'année grâce à un microcrédit (personnel ou professionnel), qui constitue un dispositif efficace d'inclusion financière ;
- 4,8 millions de personnes étaient identifiées par leur banque comme étant en situation de fragilité financière en décembre (+ 107,8 % par rapport à 2015), et 1,2 million parmi elles ont souhaité souscrire l'offre clientèle fragile (OCF, + 389 %). Cette évolution favorable reflète l'adhésion croissante de ces personnes à ces deux leviers efficaces de maîtrise des frais bancaires et de préservation de l'équilibre budgétaire ;
- Les frais bancaires ont nettement baissé pour les clients détectés comme financièrement fragiles, en conséquence des engagements pris par les banques dans le cadre de l'OIB. L'ensemble des frais annuels liés au compte a diminué de 23 % entre 2019 et 2025, passant de 255 à 197 euros. Les frais d'incidents bancaires ont reculé de 29,6 % entre 2019 et 2025, de 151 à 106 euros. Cette baisse se poursuit également pour les bénéficiaires de l'OCF ;
- Plus de 386 000 livrets d'épargne populaire (LEP) étaient détenus par des clients financièrement fragiles (+ 12,5 % sur un an). L'Observatoire salue la progression constante du nombre de LEP, depuis plus de cinq ans, qui permet de mieux rémunérer l'épargne des plus modestes ;
- Par leurs initiatives, les associations et structures sociales, les banques, les pouvoirs publics, membres de l'OIB ou des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), et la Banque de France se sont résolument engagés dans une dynamique partenariale pour prévenir l'exclusion financière. C'est ainsi, par exemple, que des actions destinées à accompagner et à informer les victimes de violences économiques intrafamiliales ont été menées en 2025 par l'ensemble des acteurs de l'inclusion financière ;
- La totalité des groupes bancaires, membres de l'Observatoire, ont adhéré au projet de dématérialisation du droit au compte (DDAC), effective depuis la fin de l'année 2025.

La Banque de France a ainsi adressé aux banques, sur le dernier trimestre 2025, un peu plus de 700 désignations de façon dématérialisée. Cette évolution, qui s'amplifiera en 2026, permet de renforcer, encore plus, l'efficacité de la procédure en supprimant les délais d'envoi postal des désignations.

Néanmoins, dans le contexte social et géopolitique actuel, notre vigilance et notre mobilisation collective devront rester fortes en 2026 :

- Notre procédure de traitement du surendettement – qui est l'une des plus abouties d'Europe – connaît un regain : + 9,8 % de dépôts de dossiers par rapport à 2024, après une hausse de 10,8 % entre 2023 et 2024. Cette hausse des dépôts se poursuit au cours des cinq premiers mois de 2026 (+ 10,7 % par rapport à la même période en 2025). L'augmentation du surendettement chez les jeunes, et notamment les 18 à 29 ans, est préoccupante (en 2025, ils représentaient 12 % des déposants contre 5 % en 2022). Il convient cependant de noter que le nombre total de personnes surendettées décroît depuis dix ans et que le niveau des dépôts demeure toujours inférieur à celui de 2015 (- 32 %) ;
- La diffusion croissante de nouveaux produits financiers permettant une consommation « instantanée », tels que les paiements fractionnés ou les minicrédits, fait peser des risques accrus sur les publics fragiles, et surtout les plus jeunes d'entre eux. La nouvelle directive sur le crédit à la consommation, récemment transposée en France, et qui renforce leur encadrement et l'information des consommateurs, est bienvenue. À ce titre, et dans une logique de prévention du surendettement, l'Observatoire recommande toujours vivement la consultation systématique du Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) par tous les acteurs avant l'octroi d'un crédit ;

- Malgré l'intérêt réel du microcrédit pour l'insertion professionnelle ou sociale de ses bénéficiaires, des risques pèsent sur l'avenir de ce dispositif. Aux inquiétudes déjà exprimées sur le financement des structures d'accompagnement s'ajoutent de nouveaux risques sur le financement du dispositif de garantie des microcrédits assuré par le Fonds de cohésion sociale (FCS). Le microcrédit, qui constitue l'un des piliers des dispositifs d'inclusion financière, a prouvé son efficacité, et il est essentiel d'assurer sa pérennité.

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

La Banque de France, présente sur tout le territoire à travers son réseau, poursuivra son investissement quotidien pour informer les particuliers et mettre en œuvre à leur profit les dispositifs d'inclusion financière. Je salue, une fois encore, le travail des femmes et des hommes de la Banque de France, engagés pour accompagner et informer les particuliers, notamment les plus fragiles.

EMMANUEL MOULIN

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

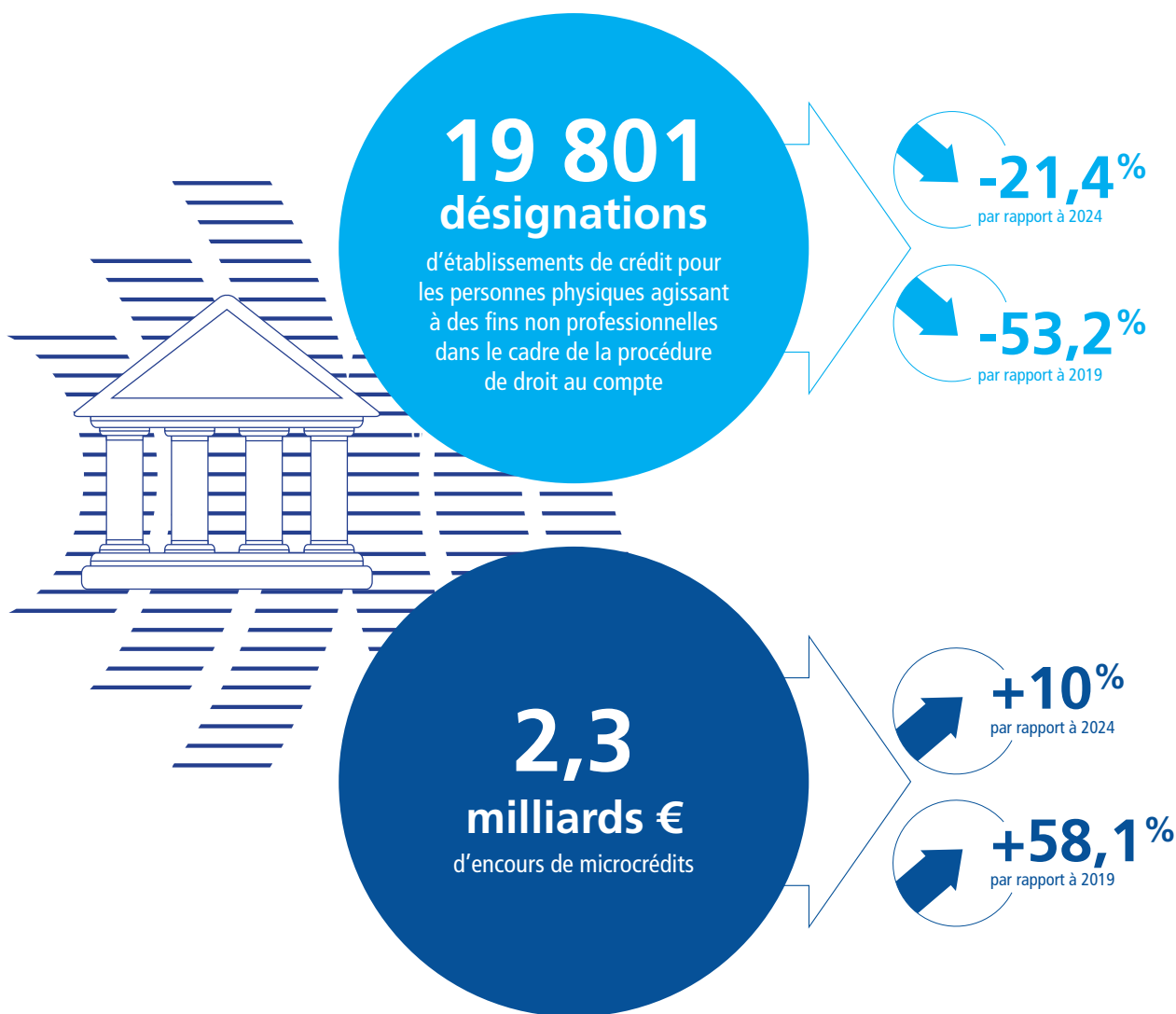
REPÈRES 2025

DE L'OBSERVATOIRE DE L'INCLUSION BANCAIRE

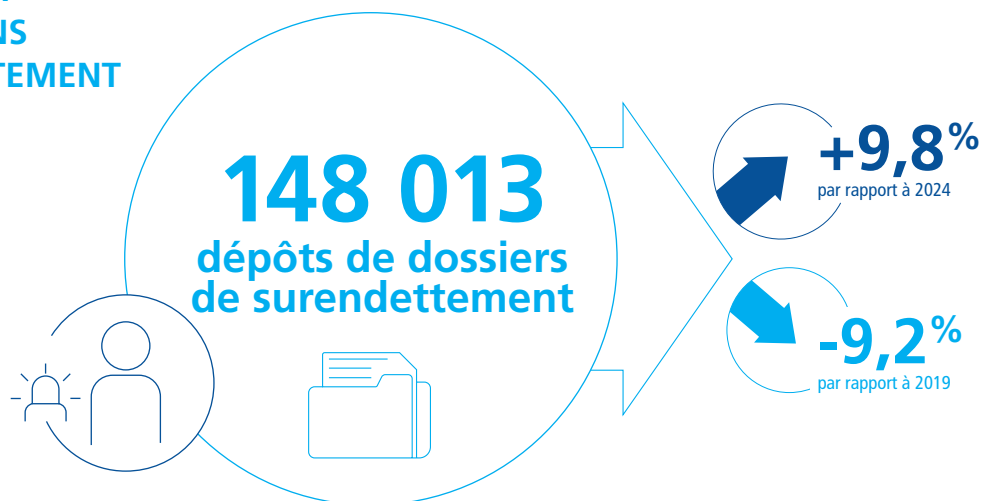
NOS MISSIONS

- 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

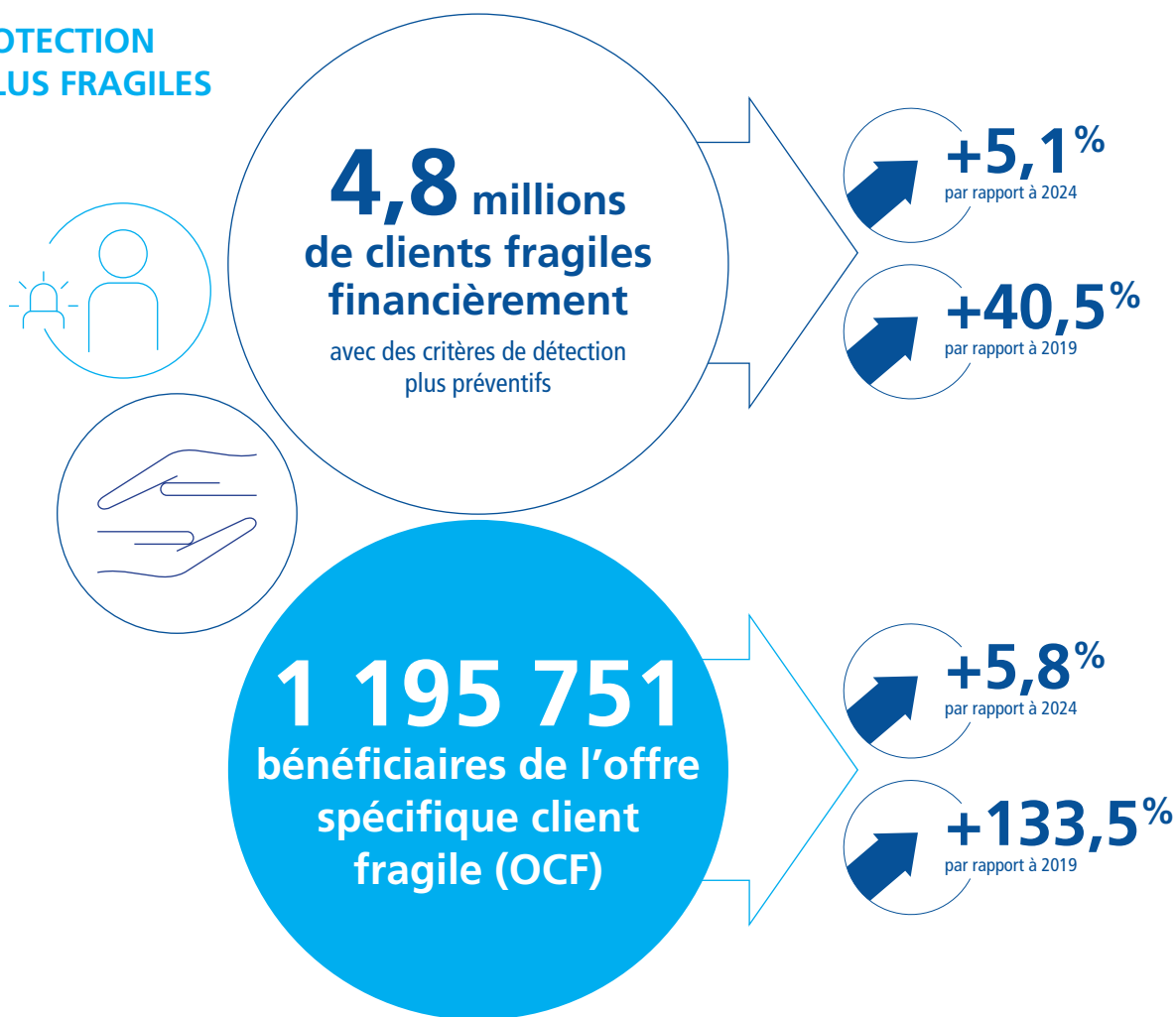
L'ACCÈS AUX COMPTES ET SERVICES BANCAIRES



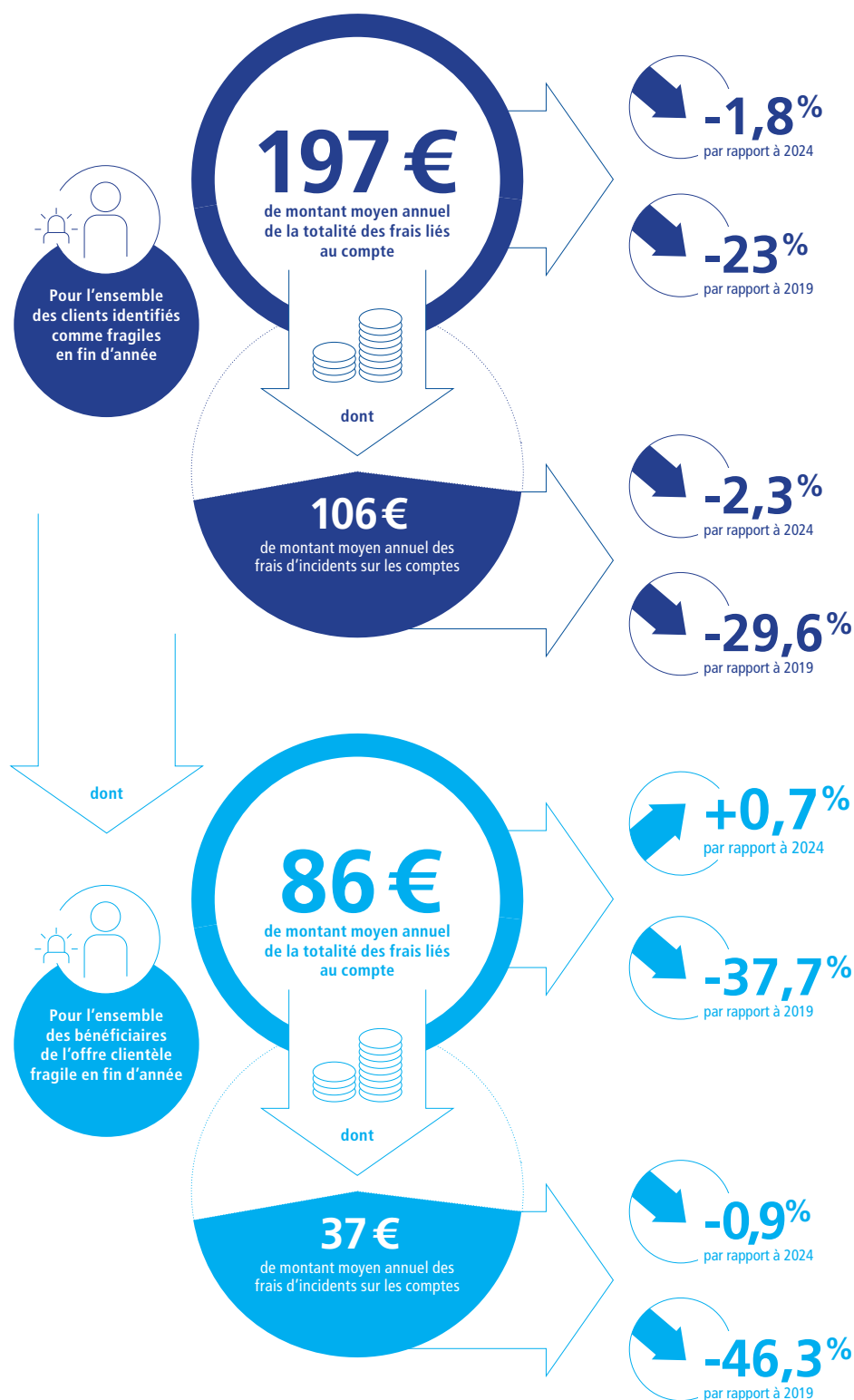
LE TRAITEMENT DES SITUATIONS DE SURENDETTEMENT



LA PROTECTION DES PLUS FRAGILES



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



SOMMAIRE

1	ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES	10
1.1	Le droit au compte	10
1.2	Le microcrédit : dans un environnement en mutation, un outil d'inclusion financière efficace	16
2	PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ	22
2.1	Les grands fichiers d'incidents bancaires	22
2.2	La fragilité financière et les frais d'incidents bancaires	26
2.3	Le traitement des situations de surendettement	32
3	LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE	38
3.1	L'Observatoire de l'inclusion bancaire et son conseil scientifique	38
3.2	L'action des conseils départementaux de l'inclusion financière sur le terrain	44
3.3	L'action des associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, et des Points conseil budget	48
3.4	L'action des banques membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire	52
3.5	L'action des autres secteurs d'activité	56
3.6	La Banque de France à votre service	58
4	COMPLÉMENT THÉMATIQUE L'INCLUSION BANCAIRE DANS LES COLLECTIVITÉS D'OUTRE-MER DU PACIFIQUE	66
4.1	L'engagement des établissements pour l'inclusion bancaire dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique	67
4.2	Les actions de promotion et de distribution du microcrédit accompagné	67
4.3	L'engagement tarifaire des établissements	67
4.4	Le surendettement	68
4.5	Le droit au compte	68
4.6	La mission d'éducation financière (EDUCFI)	68

ANNEXES **71**

SOMMAIRE DES SUPPORTS PUBLIÉS SUR INTERNET **71**

- 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**
- A4** **Annexe statistique sur la collecte de l’Observatoire de l’inclusion bancaire en 2025**

ENCADRÉS

- 1** **La dématérialisation du droit au compte : vers une plus grande efficacité de la procédure** **14**
- 2** **La mise en œuvre de la procédure de droit au compte a 40 ans : bilan et évolutions pratiques** **15**
- 3** **L’annuaire des acteurs du microcrédit tenu par la Banque de France** **20**
- 4** **Garages solidaires : l’exemple du réseau Solidarauto** **21**
- 5** **Le développement des paiements fractionnés et des minicrédits : un risque accru pour les publics les plus fragiles financièrement** **25**
- 6** **Le traitement de l’endettement des entrepreneurs individuels** **37**
- 7** **Le rapport du conseil scientifique de l’OIB : dix ans d’offre clientèle fragile** **41**
- 8** **Une belle initiative présentée au CDIF de la Meuse : la Rur@linette** **47**
- 9** **La Banque de France informe et accompagne les victimes de violences économiques intrafamiliales** **63**

1

ACCÉDER AUX SERVICES BANCAIRES

1.1 Le droit au compte

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **La Banque de France a effectué 23 289 désignations d'établissements bancaires** dans le cadre de la procédure de droit au compte : le recours à la procédure a continué de baisser pour la dixième année consécutive (- 66 % par rapport à 2015).
- **Un peu plus de 700 désignations d'établissements de crédit ont été effectuées par la Banque de France sur le portail de dématérialisation du droit au compte.**
- Les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) ont rappelé que **la procédure de droit au compte est accessible aux victimes de violences conjugales ne disposant que d'un seul compte joint** et n'arrivant pas à obtenir l'ouverture d'un compte individuel.

Qu'est-ce que le droit au compte ?

C'est le droit à disposer d'un compte de dépôt et de services bancaires de base¹, 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. La détention d'un compte de paiement n'est pas de nature à empêcher la mise en œuvre de la procédure.

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.

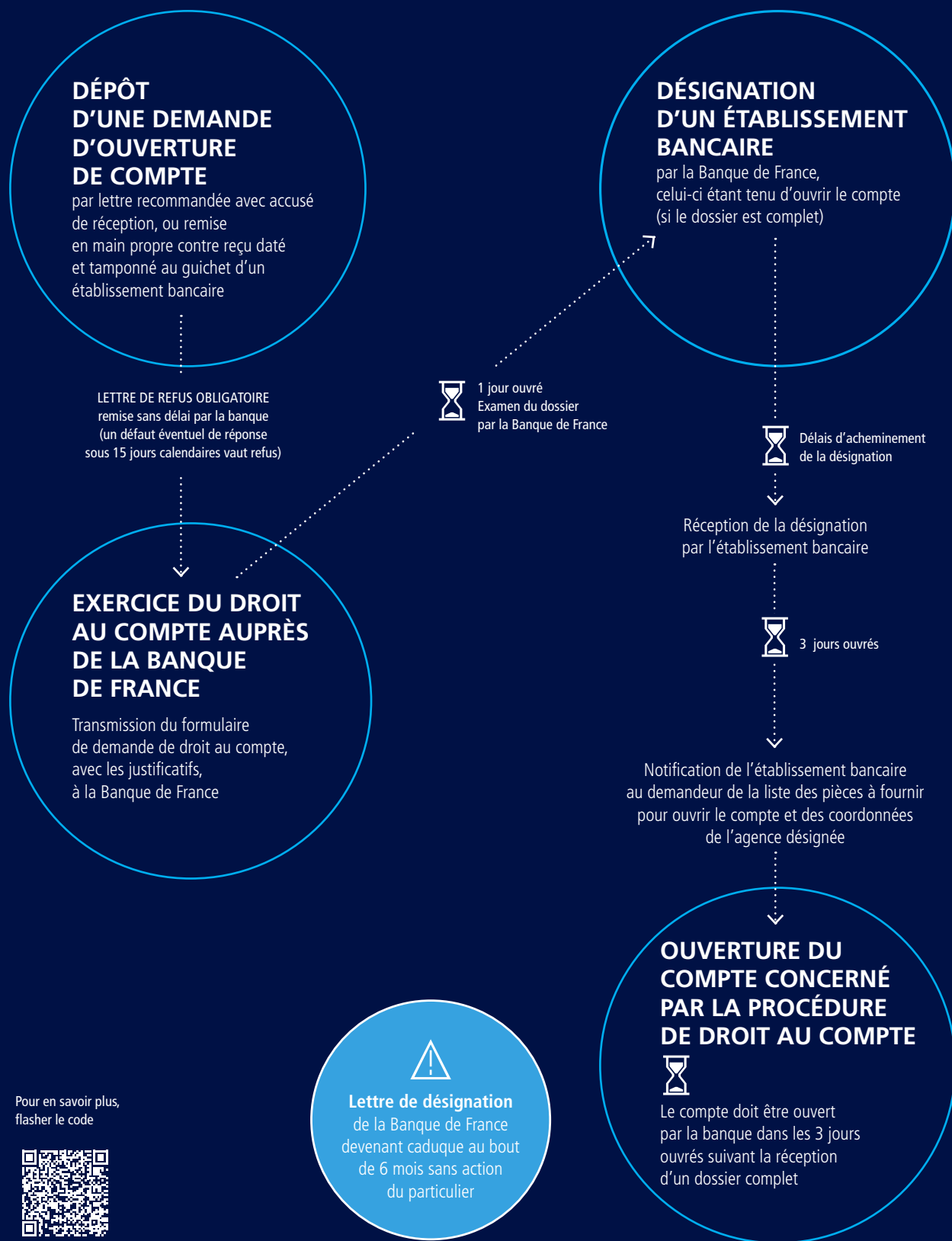
¹ Définis à l'article D. 312-5-1 du Code monétaire et financier.

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.

(Lorsque 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...

Le recours à la procédure de droit au compte : saisir la Banque de France

La saisine de la Banque de France, qui gère la procédure de droit au compte et émet les désignations d'établissements bancaires, peut s'exercer selon plusieurs modalités. Dans la grande majorité des cas, le demandeur transmet lui-même sa demande. Il peut déposer le formulaire et les justificatifs dans un [espace personnel](#) ouvert sur le site internet de la Banque de France. Depuis avril 2025, le formulaire de demande de droit au compte a été entièrement numérisé (cf. encadré 1). Il peut sinon adresser sa demande par courrier ou la remettre à un guichet de la Banque de France, présente dans chaque département.

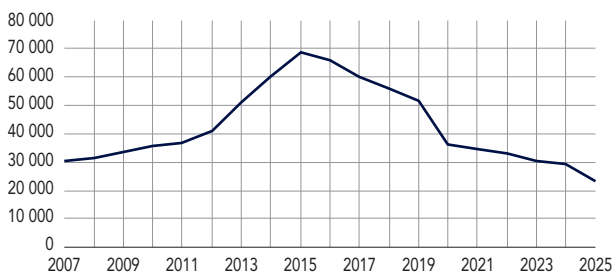
L'établissement de crédit qui a refusé l'ouverture d'un compte de dépôt peut également proposer au demandeur de saisir pour lui la Banque de France (cas d'un demandeur personne physique). Cette procédure dite simplifiée a été mise en œuvre dans 4,6 % des désignations en 2025.

Par ailleurs, une personne qui possède la qualité d'accompagnant, comme un travailleur social ou un bénévole d'une structure sociale ou d'une association d'aide aux personnes en difficulté ou de défense des consommateurs, peut aussi déposer une demande pour le compte de la personne qu'elle accompagne.

Dix années de baisse continue du nombre de désignations

En 2025, la Banque de France a procédé à 23 289 désignations d'établissements de crédit dans le cadre de la procédure de droit au compte, dont une grande majorité (19 801 désignations) pour des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

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



Source : Banque de France.

Depuis dix ans, le nombre de demandes reçues par la Banque de France s'inscrit en baisse, soit -66 % par rapport à 2015, année où le nombre de désignations a connu son apogée. En 2025, cette baisse est particulièrement marquée (-20,5 % par rapport à 2024).

Cette baisse continue depuis 2015 coïncide notamment avec le développement d'offres alternatives de comptes de paiement. Des personnes qui font face à des situations d'urgence, qui ont rapidement besoin de disposer d'une carte de paiement et d'encaisser des fonds, peuvent s'orienter vers cette solution. En revanche, les comptes de paiement ne sont assortis ni d'un chéquier ni, en principe, d'une autorisation de découvert.

Une procédure accessible aux victimes de violences conjugales ne disposant que d'un seul compte joint

Depuis la loi n° 2021-1774 du 24 décembre 2021 visant à accélérer l'égalité économique et professionnelle (loi Rixain), une personne qui ne dispose que d'un seul compte joint peut bénéficier de la procédure de droit au compte, si elle se voit refuser l'ouverture d'un compte de dépôt individuel.

Cette loi cherchait notamment à renforcer l'indépendance financière des victimes de violences conjugales. Les membres des CDIF, qui ont échangé à ce sujet en 2025, ont souligné l'importance de cette évolution réglementaire, au regard d'enquêtes récentes, qui montrent que les femmes en couple sont nombreuses à ne pas disposer de compte bancaire individuel¹.

Par ailleurs, pour justifier de leur domicile auprès de la Banque de France, dans le cadre de leur demande de droit au compte, les victimes de violences conjugales peuvent présenter, selon leur situation, une attestation d'élection de domicile auprès d'un organisme agréé au titre de l'article L. 264-2 du Code de l'action sociale et des familles, ou une attestation d'hébergement établie par une personne morale ou physique.

La mise en œuvre opérationnelle de la dématérialisation du droit au compte en 2025

En 2025, la dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les établissements de crédit dans le cadre du droit au compte a démarré. Un peu plus de 700 désignations d'établissements de crédit sont passées par le portail de dématérialisation du droit au compte (cf. encadré 1). Les établissements concernés ont ainsi reçu le courrier de désignation en temps réel ou au plus tard le lendemain matin, directement sur le portail ad hoc, ce qui permet de renforcer l'effectivité de la procédure.

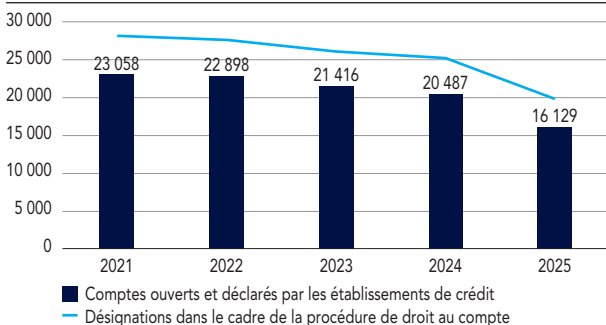
Des efforts à poursuivre quant à la fourniture de la lettre de refus et les délais d'ouverture

Malgré une amélioration, les dernières enquêtes menées par l'institut CSA pour le compte de la Banque de France ² soulignent la difficulté, pour 48 % des demandeurs interrogés en 2024 (contre 54 % en 2023), d'obtenir la lettre de refus, qui doit pourtant être remise par un établissement de crédit qui refuse d'ouvrir un compte. Ces enquêtes montraient aussi que les délais d'ouverture de compte (qui peuvent être liés au recueil des justificatifs nécessaires) étaient importants. En effet, en 2024, seulement 48 % des comptes étaient ouverts trois semaines après la désignation d'une banque, contre 62 % en 2023. L'Observatoire continue à appeler les banques à poursuivre leurs efforts quant à ces divers aspects.

Des agents de la Banque de France mobilisés pour résoudre des difficultés postdésignation

En 2025, la Banque de France a traité 10 000 difficultés postdésignation, dont certaines ont nécessité plusieurs interventions de ses agents. Elles concernent très souvent le recueil de justificatifs d'identification ou de connaissance des clients dans le cadre de leurs obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT).

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.

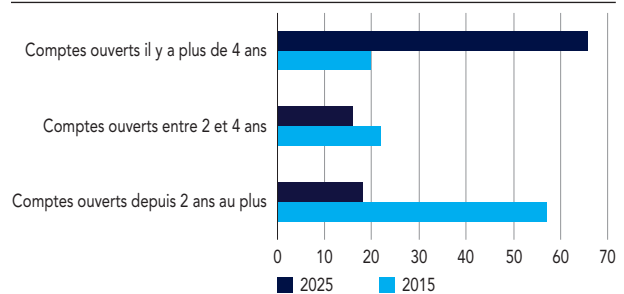
Ces difficultés expliquent pourquoi le nombre de désignations effectuées par la Banque de France pour des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels dépasse le nombre de comptes ouverts par les établissements désignés.

Un accès bancaire qui s'avère durable pour les bénéficiaires de la procédure

Au 31 décembre 2025, les établissements de crédit ont déclaré 180 024 comptes actifs ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce niveau diminue légèrement par rapport aux années précédentes.

En outre, l'ancienneté de ces comptes continue de s'accroître : 66 % datent de plus de quatre ans, contre 20 % en 2015.

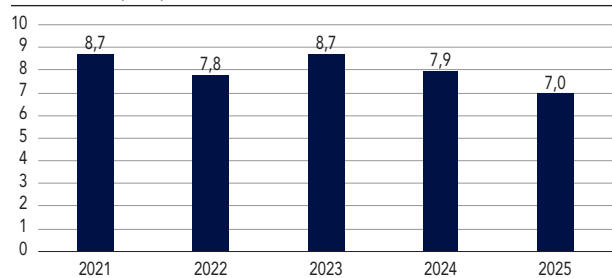
G3 Répartition des comptes actifs dans le cadre de la procédure de droit au compte au 31 décembre (en %)



Source : Banque de France.

Cet indicateur témoigne d'un accès bancaire durable pour les bénéficiaires de la procédure. En revanche, il peut également traduire une certaine difficulté pour eux à obtenir, dans la durée, des services bancaires plus complets. À cet égard, la *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement* stipule que chaque bénéficiaire doit se voir proposer annuellement un entretien afin d'évaluer si d'autres produits ou services bancaires seraient plus adaptés à ses besoins.

G4 Part des clients détenteurs d'un compte issu de la procédure de droit au compte et ayant renoncé aux services bancaires de base en cours d'année (en %)



Source : Banque de France.

Ainsi, en 2025, 7 % des clients concernés ont renoncé au bénéfice des services bancaires de base, soit 12 532 personnes. La renonciation aux services bancaires de base pour une offre bancaire classique nécessite une demande écrite de la part du client.

¹ En octobre 2025, 28 % des femmes en couple interrogées ne disposaient pas de compte bancaire individuel, selon une enquête menée par l'Ifop pour le compte du Crédit Mutuel Alliance fédérale et de la Fédération nationale Solidarité Femmes.

² Enquêtes menées en 2023 et en 2024 auprès d'un échantillon de 1 000 personnes ayant bénéficié de la procédure de droit au compte.

1

La dématérialisation du droit au compte : vers une plus grande efficacité de la procédure

La procédure de droit au compte est une procédure d'urgence. La Banque de France a ainsi mené des projets informatiques de dématérialisation pour rendre la procédure encore plus efficace, en simplifiant les échanges à la fois avec les bénéficiaires de la procédure et les établissements bancaires.

La numérisation du formulaire de droit au compte pour les bénéficiaires de la procédure

Depuis avril 2025, le formulaire de demande de droit au compte a été entièrement numérisé, pour les usagers qui déposent leur demande de droit au compte dans leur [espace personnel](#) du site internet de la Banque de France (avec des identifiants FranceConnect pour les personnes physiques).

Auparavant, les demandeurs devaient imprimer le formulaire de demande, le signer puis le scanner pour l'intégrer à leur demande. Cette démarche pouvait se révéler compliquée pour des personnes qui n'étaient pas habituées à l'utilisation des outils informatiques. Désormais, les usagers peuvent remplir le formulaire de demande de droit au compte directement en ligne, le signer en utilisant un procédé de signature électronique et y joindre les justificatifs nécessaires.

Les usagers peuvent aussi recevoir, dans leur espace personnel sécurisé, le courrier de désignation à la suite de la mise en œuvre de la procédure de droit au compte.

La dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les établissements bancaires

En 2024, la Banque de France a lancé un projet de dématérialisation de ses échanges avec les établissements bancaires, dans le cadre de la procédure de droit au compte. Ce portail de dématérialisation du droit au compte (DDAC), fortement encouragé par la Cour des comptes et la direction générale du Trésor, a été développé en lien avec les établissements bancaires.

Ce projet permet de gagner du temps entre la désignation et l'ouverture effective du compte, notamment en supprimant les délais postaux d'acheminement des courriers, qui peuvent dépasser une semaine. Ce gain de temps est essentiel dans le cadre d'une procédure qui est exercée le plus souvent dans l'urgence.

Ce projet de dématérialisation du droit au compte comprend deux lots distincts.

Le premier lot concerne la dématérialisation de l'envoi de la lettre de désignation, émise par la Banque de France, qui désigne un établissement de crédit dans le cadre de la procédure. Cette lettre, auparavant acheminée par voie postale, est mise à disposition des banques dans le portail, au plus tard le jour ouvré suivant la désignation lorsque le dossier est complet, ce qui rend la procédure encore plus efficace.

Le deuxième lot vise la dématérialisation des courriers envoyés par les établissements de crédit à la Banque de France, après leur désignation. Les établissements bancaires sont en effet tenus de notifier la Banque de France des motifs de refus d'ouverture de compte ou des motifs de résiliation des comptes ouverts dans le cadre de la procédure (article R. 312-8-1 du Code monétaire et financier). Les banques qui ont adhéré à ce lot peuvent ainsi avertir la Banque de France en passant par le portail de DDAC, ce qui améliore également la fluidité de la procédure.

L'ensemble des établissements bancaires membres de l'Observatoire ont adhéré au projet de dématérialisation du droit au compte. À la suite de la signature de conventions entre la Banque de France et des établissements bancaires, un peu plus de 700 désignations sont passées par le portail de DDAC en 2025. L'Observatoire restera vigilant, en 2026, à la montée en puissance du dispositif.

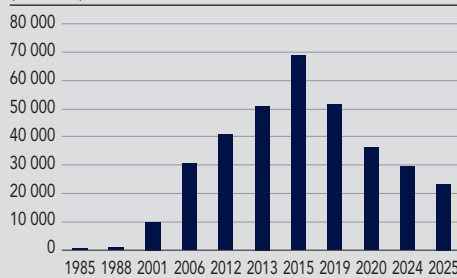
2

La mise en œuvre de la procédure de droit au compte a 40 ans : bilan et évolutions pratiques

À l'occasion des 40 ans de la procédure, la Banque de France a publié un article sur les évolutions pratiques du droit au compte¹.

Depuis son introduction, en 1984, le nombre annuel de désignations a évolué, atteignant un pic de 68 775 désignations en 2015, puis a diminué de manière constante depuis, pour s'établir à 23 289 désignations à fin 2025.

Désignations d'établissements bancaires depuis la création de la procédure de droit au compte (en unités)



Note : Ce graphique retrace l'évolution, sur quarante ans, du nombre de désignations d'établissements bancaires dans le cadre de la procédure de droit au compte. Indicatif, il n'a pas vocation à être exhaustif et les intervalles d'années sont variables.

Source : Banque de France.

Une procédure principalement déployée en milieu urbain par des personnes présentant des signes de fragilité financière

Les enquêtes² menées par la Banque de France au cours des dernières années ont permis d'élaborer une typologie des demandeurs. La procédure est davantage répandue dans les zones urbaines, notamment en région Île-de-France, qui représentait 35 % des demandeurs en 2024. En outre, 57 % des bénéficiaires de cette procédure interrogés en 2024 déclaraient des revenus nets mensuels inférieurs à 1 500 euros ; 65 % d'entre eux déclaraient être isolés (célibataires ou familles monoparentales) ; 23 % étaient hébergés à titre gratuit, proportion bien supérieure aux 2 % de la population française.

De nombreuses évolutions réglementaires visant à renforcer l'efficacité de la procédure

En quarante ans, la procédure de droit au compte a connu de nombreuses évolutions réglementaires pour accroître son efficacité et protéger les publics fragiles concernés. Parmi ces évolutions, la loi Rixain de 2021 a assoupli les conditions d'éligibilité en précisant que la détention d'un compte collectif

(tel qu'un compte joint) ne faisait pas obstacle à la mise en œuvre de la procédure. Grâce à une autre évolution réglementaire de 2022, un demandeur peut saisir la Banque de France dès l'enclenchement du préavis de clôture de son compte, pour éviter des situations de rupture de droits.

Si la fourniture de la lettre de refus par un établissement de crédit est le principe, un décret de 2022 est venu préciser que l'absence même de réponse d'une banque dans les 15 jours à compter de la date de demande d'ouverture de compte (par lettre recommandée avec accusé de réception ou par dépôt en main propre au guichet) vaut refus.

Par ailleurs, les services bancaires de base, mis gratuitement à disposition des usagers qui bénéficient de la procédure, ont régulièrement été enrichis et permettent notamment, depuis 2018, d'effectuer des opérations de paiement sur internet et le retrait d'espèces dans l'Union européenne.

Enfin, les modalités de saisine de la Banque de France se sont élargies au fil des années pour faciliter l'accès à ses services au plus grand nombre. Les usagers peuvent contacter la Banque de France par ses canaux traditionnels : accueil physique, courrier ou téléphone (numéro d'appel unique : le 3414). Depuis 2017, ils peuvent aussi déposer leur demande en ligne, dans leur [espace personnel](#) du site internet de la Banque de France.

Des difficultés persistantes de nature à retarder la mise en œuvre du dispositif

Si les modalités d'accès à la procédure de droit au compte se sont étoffées au cours des quarante dernières années, les enquêtes menées par la Banque de France et précédemment citées sur le droit au compte soulignent des difficultés d'application persistantes. Elles concernent, d'une part, la lettre de refus, qui n'est pas systématiquement remise par les établissements de crédit au demandeur ; et, d'autre part, les délais d'ouverture de compte, qui s'allongent. L'Observatoire appelle les établissements bancaires à poursuivre leurs efforts pour ces deux sujets.

1 De Sousa (O.) et Sebire Avoine (L.) (2025), « Les évolutions pratiques du droit au compte depuis 1984 », *Revue de droit bancaire et financier*, n° 4, juillet-août.

2 Enquêtes CSA menées pour la Banque de France en 2023 et en 2024.

1.2 Le microcrédit : dans un environnement en mutation, un outil d'inclusion financière efficace

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **105 944 nouveaux projets personnels et professionnels** ont été financés et accompagnés grâce à un microcrédit, pour un montant total de 835 millions d'euros.
- Les encours globaux de microcrédit atteignaient **2,3 milliards d'euros** en fin d'année, soit une hausse de 10 % par rapport à 2024.
- Les prix nationaux du microcrédit accompagné de la Banque de France ont été remis, le 27 juin, à deux lauréats.

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 sociale¹. 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 et financeurs. Un mécanisme de garantie publique des crédits accordés, qui s'appuie sur le Fonds de cohésion sociale (FCS), sécurise l'ensemble du dispositif.

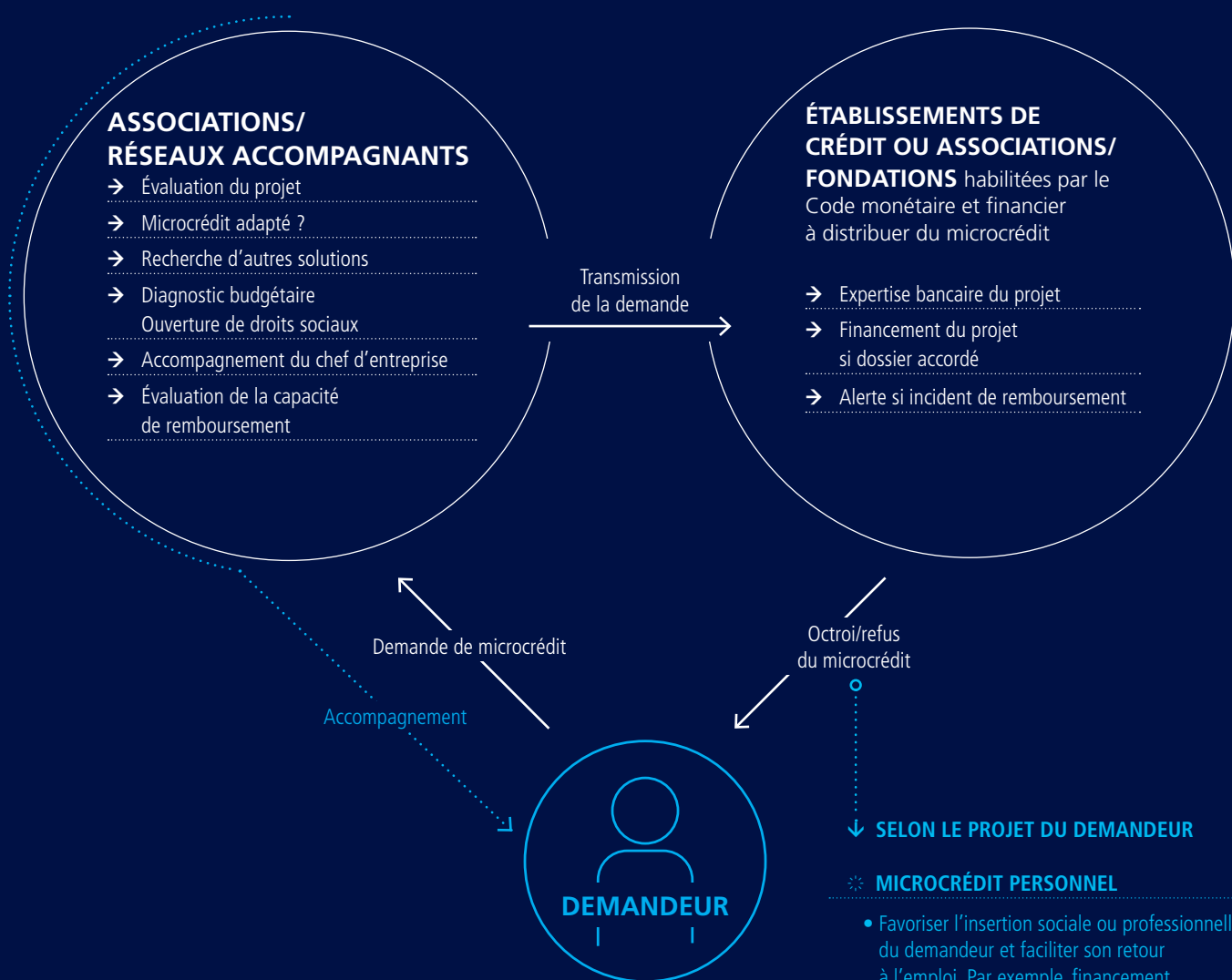
¹ Références réglementaires en annexe 3.

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 : 17 000 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...

Un outil d'inclusion financière efficace pour permettre un accès au crédit aux plus fragiles

Le microcrédit est un dispositif d'inclusion financière qui permet un accès minimal au crédit à des personnes exclues du crédit classique. Il vise à faciliter leur retour vers l'emploi ainsi qu'à encourager la création ou la reprise d'entreprise. Ce dispositif ne doit pas être confondu avec le minicrédit, qui correspond à une opération de crédit dont le montant est inférieur à 200 euros et qui ne fait pas l'objet d'un accompagnement spécifique du bénéficiaire (cf. encadré 5).

Il convient de noter que 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 », qui sont appelés plus couramment « microcrédits ».

Le modèle français du microcrédit se divise en deux catégories : le microcrédit personnel et le 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. Les montants maximaux qui peuvent être accordés aux demandeurs s'élèvent à 8 000 euros pour les microcrédits personnels, et à 17 000 euros pour les microcrédits professionnels, pour des durées de remboursement maximales respectives de sept et cinq ans. Concernant le microcrédit personnel, les acteurs accompagnants soulignent des difficultés eu égard à l'augmentation du prix des véhicules d'occasion et au prix élevé des véhicules propres.

Les microcrédits sont des prêts, et non des aides : ils sont accordés sous réserve d'une capacité de remboursement suffisante de l'emprunteur, et ils sont le plus souvent soumis à l'application d'un taux d'intérêt, fixé librement par le prêteur, dans la limite du taux de l'usure pour les microcrédits personnels.

Une action coordonnée de plusieurs acteurs pour assurer l'accompagnement des demandeurs

Tous les acteurs du microcrédit et les études récentes s'accordent sur l'importance de l'accompagnement des bénéficiaires d'un microcrédit : c'est un facteur clé de la réussite du microcrédit. Un schéma global des actions coordonnées entre les acteurs en faveur du bénéficiaire

d'un microcrédit, tant personnel que professionnel, peut ainsi être dressé.

Tout d'abord, le demandeur d'un microcrédit ou le prescripteur transmet la demande de financement à une association ou à une structure locale d'accompagnement chargée 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 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 (business plan, plan de financement, bilan prévisionnel, etc.). Dans le cadre d'un microcrédit personnel, un diagnostic budgétaire est établi, et d'éventuelles demandes d'ouverture de droits sociaux sont engagées. À cette fin, l'association ou la structure locale d'accompagnement évalue la capacité de remboursement du demandeur. Cet accompagnement peut prendre plusieurs formes (entretiens physiques ou téléphoniques), et il est à noter que de plus en plus de structures accompagnantes cherchent à digitaliser la phase de collecte des documents justificatifs, pour fluidifier les échanges et réduire les délais d'instruction.

À l'issue de cette première étude et si le dossier semble éligible au microcrédit, l'association ou la structure locale d'accompagnement le transmet à un établissement de crédit partenaire. Dans certains cas, le dossier peut être financé par une association sans but lucratif ou par une fondation reconnue d'utilité publique habilitée par le Code monétaire et financier à distribuer des microcrédits, qui peut d'ailleurs être la structure qui accompagne le bénéficiaire. Les financeurs 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.

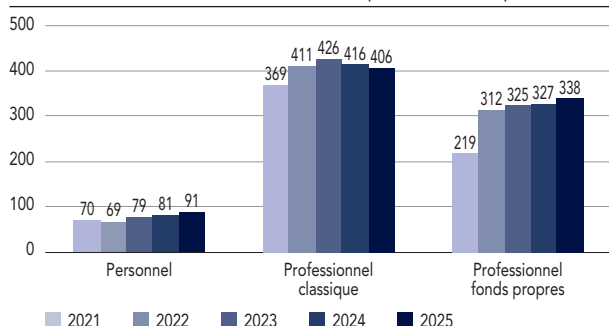
Le microcrédit ainsi accordé bénéficie le plus souvent d'un mécanisme de garantie publique par le Fonds de cohésion sociale (FCS), géré par la banque publique d'investissement, Bpifrance.

De son côté, la Banque de France contribue à l'information et à la promotion du microcrédit, tant au niveau national que dans les territoires. Elle participe également à orienter de potentiels bénéficiaires de microcrédit, notamment au moyen de son annuaire des acteurs du microcrédit (cf. encadré 3). En revanche, elle n'étudie pas et ne finance pas de dossiers de microcrédit. Elle assure aussi une collecte de données pour le compte de l'Observatoire, auprès d'une dizaine de déclarants.

Une production et des encours de microcrédit qui progressent en 2025

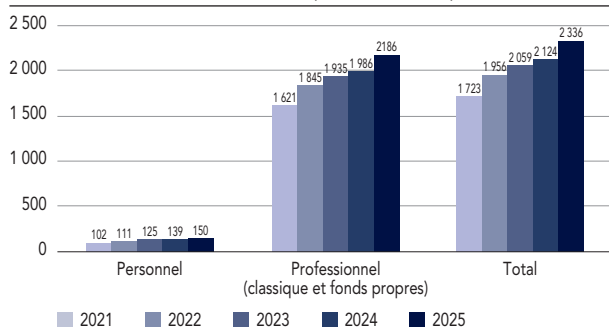
En 2025, 105 944 nouveaux projets ont été financés, microcrédits personnels et professionnels confondus, pour un montant total de 835 millions d’euros. En fin d’année 2025, les encours de microcrédit atteignaient 2,3 milliards d’euros, soit une progression de 10 % par rapport à fin 2024.

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.

Le microcrédit personnel, qui concerne majoritairement des projets de mobilité, a financé en 2025 21 473 nouveaux projets, contre 19 523 en 2024. La production de nouveaux microcrédits personnels s’élève à 91 millions d’euros sur cette période, contre 81 millions en 2024, soit une hausse de 12,3 %. L’encours total s’établit à 150 millions d’euros fin 2025, contre 139 millions d’euros fin 2024, en hausse de 8,2 %.

Au titre du microcrédit professionnel, qui permet de créer, de développer ou de reprendre une petite entreprise, 744 millions d’euros ont été décaissés en 2025, contre 743 millions d’euros en 2024, soit une quasi-stabilité. Ainsi, 84 471 nouveaux projets ont été financés en 2025, contre 82 417 en 2024. L’encours total s’établit à 2,19 milliards d’euros en fin d’année 2025, contre 1,99 milliard d’euros fin 2024, en hausse de 10,1 %.

Des craintes quant à l’avenir du microcrédit

Depuis mi-2024, de nombreux acteurs du microcrédit, notamment associatifs, font état de leurs craintes concernant son financement, aussi bien pour le volet de l’accompagnement des bénéficiaires que pour celui des garanties du microcrédit. Ainsi, ces acteurs déplorent l’arrêt du versement de certaines subventions, par exemple aux plateformes d’accompagnement au microcrédit personnel, qui met en péril la poursuite de l’activité de certains réseaux. Les acteurs soulignent aussi les risques qui pèsent sur le FCS, qui garantit les microcrédits, faute de dotations budgétaires suffisantes.

Les membres de l’Observatoire rappellent unanimement, et depuis plusieurs années, l’intérêt et les bienfaits du microcrédit pour l’insertion ou la réinsertion professionnelle des plus fragiles financièrement, avec l’accompagnement d’environ 547 500 bénéficiaires sur les cinq dernières années. Ce dispositif, qui est un des piliers de l’inclusion financière, a prouvé son efficacité, et il est capital d’assurer sa pérennité.

L’organisation par la Banque de France de ses prix et rencontres régionales du microcrédit

Au printemps 2025, la Banque de France a reconduit ses prix du microcrédit accompagné et ses rencontres régionales du microcrédit, en liaison avec Bpifrance.

Ces rencontres, tenues dans toutes les régions métropolitaines, ont permis aux acteurs locaux du microcrédit de mieux se connaître, au travers de présentations, de tables rondes, de témoignages et de nombreux échanges. En clôture de ces événements, des prix régionaux ont été décernés à des bénéficiaires de microcrédit pour distinguer et valoriser des projets et des parcours exemplaires accomplis grâce à ce dispositif.

Les lauréats régionaux étaient automatiquement candidats aux prix nationaux, remis, pour leur septième édition, le 27 juin 2025, par le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau. Dans la catégorie microcrédit professionnel, Farshad Ahmadi, accompagné par l’Association pour le droit à l’initiative économique (Adie) de Toulouse, a été primé pour sa microentreprise FB Petit Liban, où, grâce à un vélo-cargo, il propose un service de restauration ambulante de spécialités libanaises. Il avait obtenu un microcrédit d’un peu plus de 3 800 euros. Dans la catégorie microcrédit personnel, Élodie Miesch, accompagnée par Contact Plus et Parcours Confiance, a été primée. Elle avait obtenu un microcrédit 2 000 euros pour l’achat d’un véhicule qui lui a permis de trouver un emploi.

3

L'annuaire des acteurs du microcrédit tenu par la Banque de France

Dans le cadre de ses missions de service public, la Banque de France est résolument engagée dans l'information sur le microcrédit, tant personnel que professionnel, et sa promotion.

À ce titre, depuis l'automne 2023, la Banque de France propose sur son site internet un annuaire des acteurs du microcrédit. Cet outil permet d'identifier, dans chaque département, les interlocuteurs qui informent, accompagnent des demandeurs ou financent des microcrédits.

En sélectionnant leur région puis leur département, les usagers ont accès aux coordonnées des structures proches de leur domicile pouvant les accompagner dans leur demande de microcrédit. Les particuliers peuvent également trouver dans cet annuaire des précisions sur le type de microcrédit accordé, les lieux de permanence ou les horaires d'accueil des entités référencées.

→ Pour en savoir plus, consulter les pages internet « [Annuaire des acteurs du microcrédit](#) » et « [Le microcrédit](#) » (Banque de France).

Accueil > À votre service > Interventions sociales > Accès à vos outils > Annuaire des acteurs du microcrédit

Annuaire des acteurs du microcrédit

Trouvez un interlocuteur accompagnant au microcrédit proche de chez vous. Sauf mention contraire dans l'annuaire : les associations ou structures accompagnantes peuvent être contactées par un particulier.

Sommaire

- > 1. Auvergne-Rhône-Alpes
- > 2. Bourgogne-Franche-Comté
- > 3. Bretagne
- > 4. Centre-Val de Loire
- > 5. Corse

Auvergne-Rhône-Alpes

Choisir le département

- 01-Ain
- 03-Allier
- 07-Ardèche

Garages solidaires : l'exemple du réseau Solidarauto

Les garages solidaires font partie des initiatives favorisant l'inclusion financière des personnes disposant de faibles ressources, régulièrement évoquées au cours des réunions de conseils départementaux de l'inclusion financière. Le réseau Solidarauto, dont les garages sont répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain, est particulièrement engagé dans l'insertion sociale et professionnelle de cette catégorie de population, en favorisant sa mobilité. Au cours d'un entretien accordé à la direction des Services aux particuliers de la Banque de France, **Jean David, chargé de mission au sein de la fédération Solidarauto**, a présenté ce réseau.



Banque de France : « Pourriez-vous décrire succinctement les missions et l'organisation de la fédération que vous représentez ? »

Jean David : « Aujourd'hui, 15 millions de personnes sont en situation de précarité de mobilité (elles utilisent un véhicule à risque). Dans le même temps, 11 millions de véhicules sont à l'arrêt (qu'ils soient simplement immobilisés dans un garage ou qu'ils appartiennent à des personnes âgées qui ne s'en servent plus). L'ambition de la fédération Solidarauto est de mettre en relation les personnes ayant besoin d'une solution de mobilité non risquée et celles qui en disposent sans l'utiliser.

La fédération regroupe, d'une part, un réseau de 9 garages solidaires sous l'enseigne Solidarauto, dont le modèle économique repose sur le don de véhicules, et, d'autre part, 35 garages labellisés, qui répondent à des critères d'éligibilité déterminés par Solidarauto. »

BDF : « À quel public s'adresse ce réseau de garages solidaires, et quelles prestations proposent-ils ? »

J. D. : « Les bénéficiaires sont des personnes avec un quotient familial attribué par leur caisse d'allocation familiale (CAF) inférieur à 750 euros par mois (jusqu'à 900 euros pour certains départements). Dans les faits, ce sont majoritairement des femmes en situation de monoparentalité, disposant d'un quotient familial moyen de 413 euros, qui ont besoin d'un véhicule pour s'insérer professionnellement, emmener leurs enfants à l'école, accéder aux soins, etc.

Les prestations proposées à ces personnes sont multiples et personnalisées. Elles comprennent la réparation de leur véhicule, lorsque son coût est acceptable, mais aussi une assistance provisoire (prêt ou la location de voiture). Le bénéficiaire peut aussi acheter un véhicule, s'il en a la capacité financière. »

BDF : « Dans le cas de l'achat d'un véhicule par un bénéficiaire, quels types de financements proposez-vous ? »

J. D. : « Deux partenariats ont été conclus avec des financeurs – à savoir, l'ADIE et le Crédit municipal de Nantes – pour l'octroi de microcrédits d'un montant maximal de 8 000 euros. Il arrive toutefois que l'octroi de ces microcrédits soit refusé après une analyse de la solvabilité. Certaines CAF sont également susceptibles de consentir des prêts aux bénéficiaires pour financer l'achat de leur véhicule. »

BDF : « Pourriez-vous nous expliquer comment fonctionne le système de don de véhicule ? »

J. D. : « Les garages du réseau Solidarauto ont un statut associatif permettant aux particuliers ainsi qu'aux entreprises donateurs de bénéficier d'une réduction d'impôt. En 2025, les 9 garages Solidarauto ont reçu 920 dons de voiture, et 1 474 promesses de don ont été effectuées pour les 35 garages labellisés. Au regard des 11 millions de véhicules immobilisés, une marge de progression est encore envisageable ! »

→ Pour en savoir plus, consulter les pages internet :

<https://solidarauto.org/>

<https://www.donnezvotrevoiture.org/>

2

PROTÉGER LES CONSOMMATEURS DE SERVICES FINANCIERS EN SITUATION DE FRAGILITÉ

2.1 Les grands fichiers d'incidents bancaires

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **2 273 435 personnes étaient inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), nombre en augmentation de 6,1 % sur un an.**
- **475 988 personnes étaient inscrites au FICP au titre d'une mesure issue de la procédure de surendettement, marquant une très légère baisse de 0,7 % sur un an.**
- **747 861 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.

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) ?

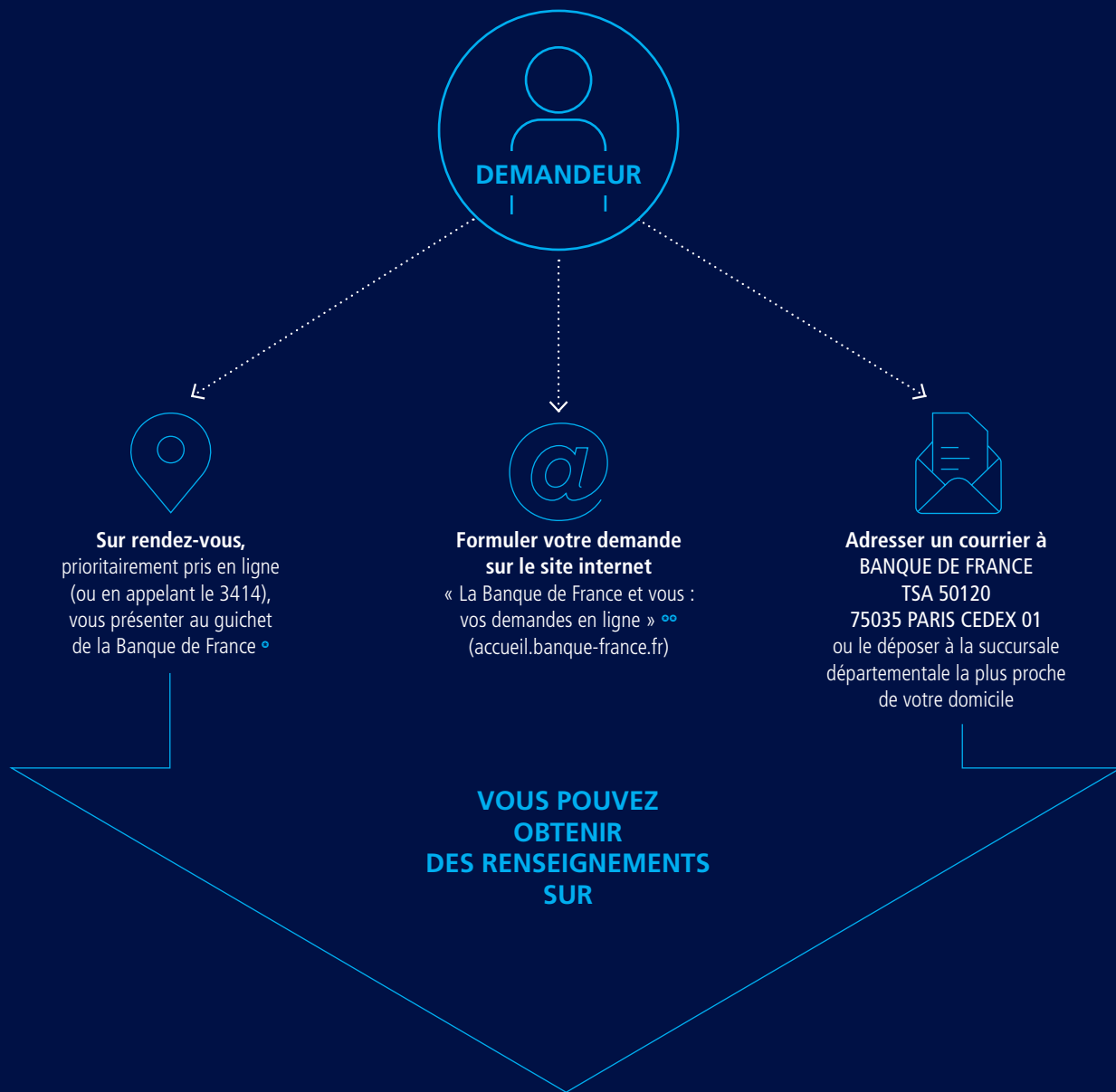
Le FICP est un fichier alimenté par les banques, géré par la Banque de France, et qui répertorie les particuliers :

- 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.

COMMENT SAVOIR SI VOUS FIGUREZ DANS LES FICHERS FCC ET/OU FICP ?



Sur rendez-vous,
prioritairement pris en ligne
(ou en appelant le 3414),
vous présenter au guichet
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

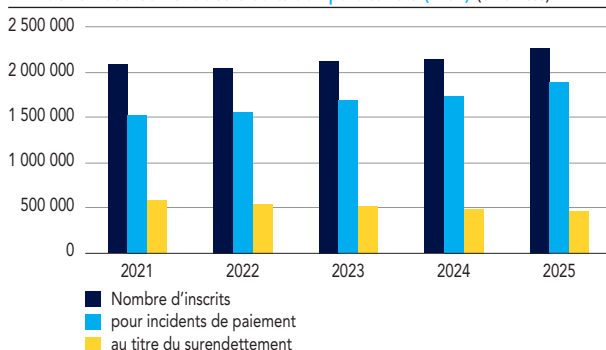
POUR ALLER PLUS LOIN...

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 – publié mensuellement par la Banque de France sur son site internet – et de l'action en faveur de la lutte contre le surendettement.

Le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers

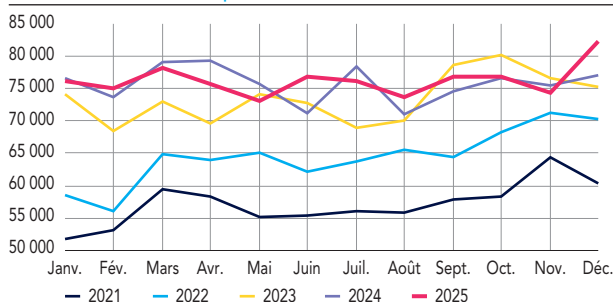
Au 31 décembre 2025, le nombre de personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) s'établissait à 2 273 435, dont 1 879 235 au titre d'un incident de paiement (+ 8 % par rapport au 31 décembre 2024) et 475 988 au titre d'une mesure issue de la procédure de surendettement. Le nombre total de personnes inscrites a diminué de près de 13 % entre fin 2016 et fin 2025, mais il est de nouveau en hausse depuis 2022 (+ 8,6 %).

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



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

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



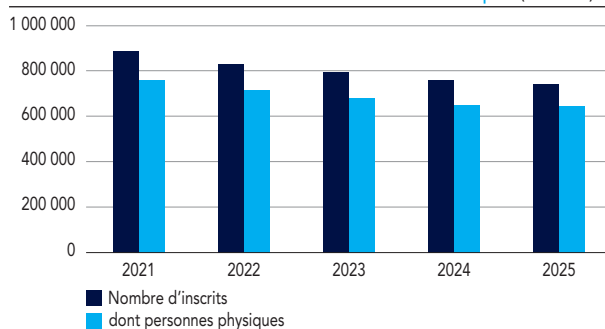
Source : Banque de France.

Les flux d'inscriptions sur l'année 2025 sont quasi stables (914 997). Pour l'année 2025, les inscriptions ont ainsi évolué d'environ 0,7 % par rapport à 2024 (après une hausse de 3 % entre 2023 et 2024).

Le Fichier central des chèques

Au 31 décembre 2025, le nombre de personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC), sous le coup d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques, s'établissait à 747 861 (dont 647 176 personnes physiques). Ce nombre a légèrement reculé (- 1 %) en 2025. La diminution est de 46 % entre fin 2016 et fin 2025.

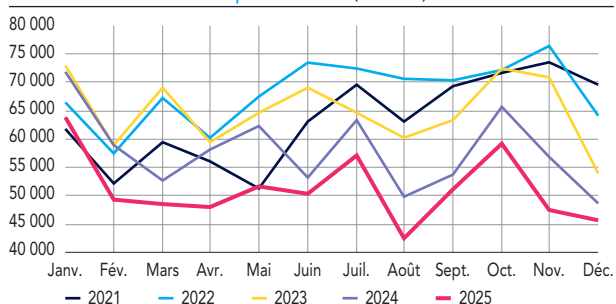
G9 Personnes inscrites au Fichier central des chèques (FCC) au titre d'une interdiction bancaire d'émettre des chèques (en unités)



Source : Banque de France.

Les flux mensuels d'inscriptions au FCC enregistrés sur l'année 2025 sont en baisse par rapport à 2024 (- 11,5 %), tendance qui s'observe depuis 2019 (- 50 %), et qui s'accélère.

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



Source : Banque de France.

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

5

Le développement des paiements fractionnés et des minicrédits : un risque accru pour les publics les plus fragiles financièrement

Depuis plusieurs années, le principe « acheter maintenant, payer plus tard » (*buy now, pay later*, BNPL) est en plein essor avec plusieurs formes de financement associées.

On distingue généralement :

- le **paiement fractionné**, qui correspond à une opération de crédit pour régler notamment un achat en plusieurs fois (deux, trois ou quatre fois, par exemple), avec un remboursement dans un délai maximal de trois mois, sans intérêts ni frais, ou avec seulement un montant négligeable ;
- le **minicrédit**, qui correspond à une opération de crédit dont le montant est inférieur à 200 euros (ne pas confondre ce type de financement avec le microcrédit qui, quant à lui, est un dispositif d'inclusion financière).

En 2025, selon une collecte de la direction des Statistiques monétaires de la Banque de France auprès des principaux acteurs, la production de paiements fractionnés représentait 14,6 % des crédits à la consommation (hors découverts) et 9,8 milliards d'euros.

Par ailleurs, selon des données estimées grâce à des enquêtes ad hoc auprès des principaux acteurs distribuant ces crédits en 2025, 10,5 % des incidents de remboursement de crédit provenaient des paiements fractionnés et des minicrédits. La Banque de France estime aussi que 16,4 % des dossiers de surendettement traités en 2025 présentaient une dette liée à ces types de financement.

Depuis plusieurs années, l'Observatoire alerte sur le développement de ces offres, notamment au regard du « risque d'endettement excessif en cas de souscription multiple ou pour des ménages dont la situation financière serait déjà fragile »¹.

Il convient de noter que ces deux opérations de crédit étaient jusqu'alors exclues de la réglementation sur le crédit à la consommation. Avec la transposition en France de la directive sur le crédit à la consommation, notamment par l'ordonnance n° 2025-880 du 3 septembre 2025 relative au crédit à la consommation, dont les dispositions entreront en vigueur le 20 novembre 2026, la réglementation sur le crédit

à la consommation sera partiellement applicable à ces deux catégories de crédits – analyse allégée de la solvabilité de l'emprunteur avant l'octroi du crédit, la fourniture d'une fiche standardisée d'information conforme, information sur le taux annuel effectif global (TAEG) applicable, etc. À ce titre, l'Observatoire plaide déjà, dans son rapport annuel 2024, pour une consultation systématique du FICP par tous les acteurs avant l'octroi d'un crédit.

Pour s'adapter à l'évolution du marché du crédit à la consommation, au développement rapide de ces nouveaux modes de crédit et ainsi suivre plus finement les incidents de paiement pour ces catégories de financements ainsi que leur part dans les dossiers de surendettement, la Banque de France a engagé des évolutions de ses collectes de données. Dès novembre 2025, de nouvelles catégories de dettes ont été créées dans le portail créanciers, pour le surendettement, afin d'identifier très précisément la part de ces crédits dans l'endettement total au sein des dossiers de surendettement. Courant 2026, de nouvelles catégories de dettes seront intégrées au FICP pour une meilleure identification des incidents liés à ces types de crédit.

L'Observatoire restera particulièrement vigilant quant à l'évolution des paiements fractionnés et des minicrédits, notamment leur impact sur les ménages les plus fragiles financièrement.

¹ Observatoire de l'inclusion bancaire, *Rapport annuel 2021*, pages 27 et 28.

2.2 La fragilité financière et les frais d'incidents bancaires

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **4,8 millions de personnes ont été détectées par leur banque comme « clients financièrement fragiles »**, chiffre en hausse de 5,1 % par rapport à 2024.
- **Dans 89 % des cas, ces personnes ont été détectées selon des critères autres que purement réglementaires, ce qui atteste d'une détection en amont par les établissements de crédit.**
- **1,2 million de personnes bénéficiaient de l'offre clientèle fragile**, nombre en hausse de 5,8 % par rapport à 2024. En dix ans, le nombre de bénéficiaires de l'OCF s'est accru de 389 %, signe de son attractivité.
- **Le montant moyen annuel des frais d'incidents bancaires des bénéficiaires de l'offre clientèle fragile** s'est élevé à 37 euros, un montant nettement réduit comparativement aux autres clients fragiles non équipés (106 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.

Par ailleurs, certains établissements ont fait le choix de compléter cette détection avec des critères supplémentaires par rapport à la réglementation.

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. 312-1-3 du Code monétaire et financier et également désignée comme « offre spécifique », 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.
- La plupart des établissements bancaires proposent cette offre sous une autre dénomination commerciale.

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

- Les critères liés aux irrégularités ou incidents sur le compte et aux montants de ressources sont cumulatifs

À noter

- 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 dès qu'il répond à un critère



La banque plafonne automatiquement 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...

À partir de 2013, en vertu d'un texte ayant connu de nombreuses évolutions depuis, les établissements bancaires ont l'obligation de détecter, parmi leurs clients personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, ceux qui se trouvent dans une situation fragile financièrement. Ce dispositif vise à limiter sensiblement leurs frais d'incidents bancaires et à leur proposer une offre bancaire adaptée à leur situation, appelée « offre clientèle fragile » (ou bien encore « offre spécifique »). Plus de dix ans après sa mise en place, ce dispositif est appliqué par les établissements bancaires qui détectent aujourd'hui, de manière plus préventive, leurs clients financièrement fragiles.

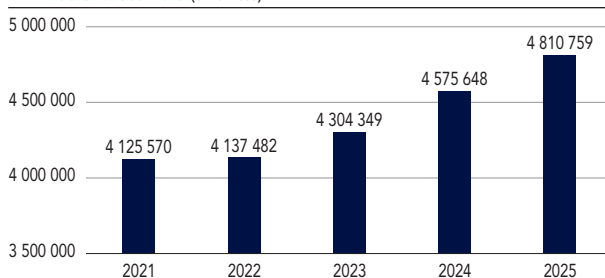
La détection de la fragilité financière par les banques en 2025

Les clients fragiles financièrement sont, dès leur détection automatique, avertis par leur banque du plafonnement bancaire de leurs frais d'incidents à hauteur de 25 euros maximum par mois, pour une durée qui varie suivant le critère ayant permis de repérer leur situation.

Ainsi, un client détecté fragile en raison du dépôt d'un dossier de surendettement déclaré recevable par la commission de surendettement (critères dits « réglementaires ») bénéficiera d'un plafonnement de ses frais d'incidents pendant toute la durée de son inscription au FICP. En revanche, un client détecté fragile au regard d'incidents de paiement répétés et du montant des ressources créditées sur son compte (critères dits « modulables ») bénéficiera, quant à lui, d'un plafonnement de ses frais pour une durée minimale de trois mois.

Au 31 décembre 2025, les banques ont identifié 4,8 millions de clients financièrement fragiles. Ce chiffre a augmenté de 5,1 % en un an.

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



Source : Banque de France.

La part des clients fragiles financièrement parmi la clientèle de personnes physiques agissant à des fins non professionnelles des établissements bancaires s'élève à 4,2 % en 2025. La légère augmentation (1,6 %) de ce taux entre 2024 et 2025 montre une meilleure identification des clients fragiles.

Par ailleurs, le nombre de personnes nouvellement détectées comme fragiles par leur banque au cours de l'année 2025 s'élève à 6,3 millions, avec des flux trimestriels moyens de 1,6 million. Cet indicateur annuel est en augmentation de 1,7 % par rapport à 2024. Cette fluctuation semble principalement résulter de la mise en œuvre des critères modulables, susceptible d'entraîner des entrées et sorties du dispositif au cours d'une même année. Par ailleurs, ces flux peuvent aussi montrer que de nombreuses situations de fragilité restent ponctuelles et se résorbent, de façon momentanée ou durable, grâce notamment au mécanisme de plafonnement des frais.

Les critères de détection des clients fragiles

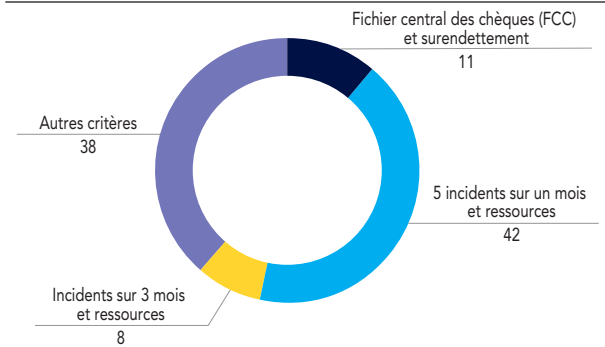
Si les établissements de crédit teneurs de compte doivent respecter strictement la réglementation pour la mise en œuvre des critères réglementaires, ils bénéficient d'une certaine latitude pour l'implémentation des seuils des critères modulables (comme l'appréciation des ressources portées au crédit du compte) ou bien pour l'instauration de critères supplémentaires. En 2025, les établissements de crédit membres de l'Observatoire retiennent pour la détermination des seuils de ressources mensuelles créditées sur le compte du client un montant au moins équivalent au Smic net (avec la mise en place d'un montant fixe ou indexé pour certains, ou bien d'un montant supérieur à ce niveau pour d'autres).

S'agissant des critères supplémentaires, l'Observatoire salue les bonnes pratiques comme la prise en compte des inscriptions au FICP pour une raison autre que le seul surendettement, ou bien encore l'inscription du client au FCC pour une durée inférieure à trois mois consécutifs.

En 2025, 89 % des détections de clients fragiles sont effectuées à partir de critères non réglementaires, ce qui montre une détection préventive de la fragilité financière par les établissements bancaires.

Le pourcentage de clients fragiles détectés à partir des critères réglementaires atteint, quant à lui, 11 %.

G12 Critères de détection des clients fragiles identifiés en 2025 dans les établissements teneurs de comptes de dépôt (en % des détections)



Source : Banque de France.

Les caractéristiques du fonctionnement des comptes des clients financièrement fragiles

La Banque de France, pour le compte de l’Observatoire, collecte auprès des banques des données sur leurs clients financièrement fragiles. L’analyse de ces données, rapprochée des constats des années précédentes, permet de dresser une liste des caractéristiques de ces clients.

Certains des 4,8 millions de clients, identifiés financièrement fragiles au 31 décembre 2025, ont connu des périodes au cours desquelles ils n’ont pas été détectés comme tels par leur établissement bancaire teneur de compte. Aussi, l’analyse des caractéristiques de ces clients intègre donc les périodes durant lesquelles certains ne se trouvaient pas en situation de fragilité financière au sens de la réglementation.

Le fonctionnement des comptes de dépôt des clients financièrement fragiles

Les flux créditeurs des 4 830 365 comptes de dépôt de ces clients fragiles s’échelonnent en 2025 entre 1 293 euros et 2 443 euros, pour les principaux établissements bancaires déclarants, soit une moyenne de 1 601 euros.

En outre, 70 % de ces comptes de clients fragiles ont présenté un découvert au moins une fois dans l’année, soit un niveau légèrement inférieur à 2024. Ce pourcentage moyen recouvre de fortes disparités selon les groupes bancaires. Le solde débiteur journalier de ces comptes de clients fragiles atteint en moyenne 236 euros en 2025, montant en baisse de 6,6 % par rapport à l’année passée.

La proportion de comptes de clients fragiles ayant présenté au moins un incident en cours d’année a atteint, quant à lui, 47 %, proportion en légère baisse entre 2024 et 2025 (- 1,8 point). En moyenne, ces comptes ont totalisé 13 incidents sur l’année.

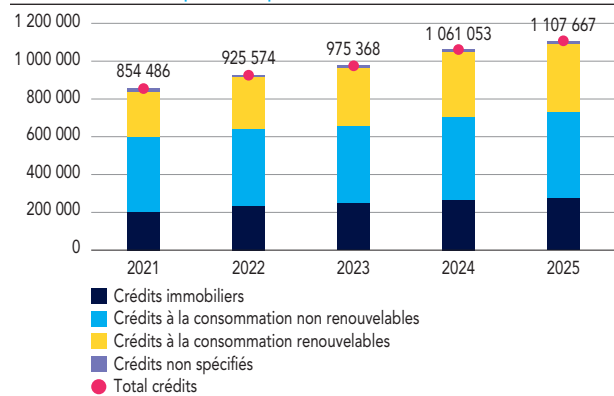
Épargne et endettement des clients financièrement fragiles

Au 31 décembre 2025, les clients fragiles étaient titulaires de 2 081 262 livrets A, niveau en légère hausse par rapport à 2024 (+ 2,9 %).

En outre, 386 275 d’entre eux possédaient un livret d’épargne populaire (LEP), soit une progression de 12,5 % par rapport à 2024. Ce produit d’épargne réglementé, garanti et défiscalisé, conçu pour soutenir les personnes les plus modestes et dont les revenus ne dépassent pas certains seuils, est mis en avant depuis plusieurs années par l’Observatoire. En effet, l’existence d’une épargne, même limitée, représente pour ces personnes un moyen efficace d’affronter des dépenses imprévues tout en préservant leur pouvoir d’achat.

Au 31 décembre 2025, 1 107 667 crédits accordés par des établissements de crédit teneurs de compte étaient en cours de remboursement par les clients fragiles financièrement. Les crédits immobiliers représentaient 25 % de ces financements (avec un encours moyen de 93 753 euros restant dû), et les crédits à la consommation (renouvelables ou amortissables) équivalaient à 74 % (avec un encours moyen de 7 260 euros restant dû).

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



Source : Banque de France.

Le développement, toujours croissant, des offres de paiements fractionnés et des microcrédits mérite d’être à nouveau souligné pour l’année 2025, et ce d’autant qu’elles représentent un risque de déséquilibre budgétaire et d’endettement excessif pour des ménages dont la situation financière est déjà fragile, notamment en cas de souscriptions multiples. Cette préoccupation a d’ailleurs été fréquemment soulevée par les membres de plusieurs conseils départementaux d’inclusion financière.

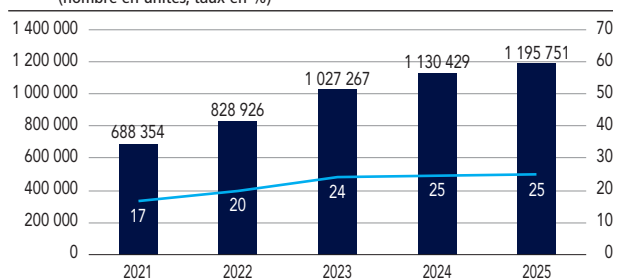
La diffusion de l'offre spécifique clientèle fragile en 2025

Les établissements de crédit sont tenus de proposer l'offre spécifique clientèle fragile (OCF) à tous les clients détectés comme fragiles financièrement. Toutefois, ils peuvent également, comme s'y sont engagés les établissements membres de l'Observatoire, fournir cette offre de services bancaires à tout client qui s'estime en situation de fragilité financière sans avoir été détecté, s'il en fait la demande à son conseiller.

L'offre clientèle fragile, dont le tarif ne peut dépasser 3 euros par mois, comprend un ensemble de produits et services bancaires adaptés à la situation des clients fragiles, qui permet de limiter leurs frais d'incidents bancaires à 20 euros maximum par mois et 200 euros par an.

À fin décembre 2025, 1 195 751 clients fragiles financièrement bénéficiaient de l'offre clientèle fragile, nombre en hausse de 5,8 % sur un an et de 389 % sur dix ans.

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



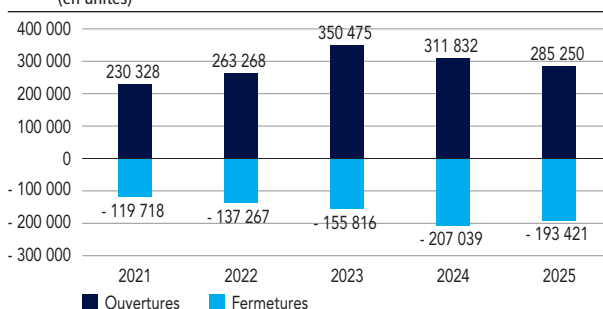
Source : Banque de France.

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. À ce titre, le taux d'équipement en offre clientèle fragile correspond à la proportion des clients financièrement fragiles qui a souscrit cette offre. Ce taux est de 25 % à fin 2025, et il a progressé de 135,4 % en dix ans.

Les causes de la faible progression du taux d'équipement au cours de ces dernières années ainsi que de la non-adhésion à l'offre d'une certaine proportion des clients identifiés comme fragiles font l'objet d'une analyse approfondie par le conseil scientifique de l'Observatoire (cf. encadré 7).

En 2025, les souscriptions de l'offre spécifique (285 250) sont restées supérieures aux résiliations (193 421).

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



Source : Banque de France.

Les bonnes pratiques mises en place en 2025 ou poursuivies par certains établissements de crédit en matière d'offre spécifique clientèle fragile sont saluées par l'Observatoire. Il en est ainsi de la facturation de cette offre à moins de 3 euros par mois, voire de l'exonération totale de sa facturation. De même, de nombreux établissements bancaires dispensent les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile de frais d'incidents bancaires ou appliquent des montants inférieurs au plafond réglementaire.

L'Observatoire salue également les initiatives de certains établissements, qui exemptent les clients bénéficiaires de cette offre de frais non plafonnés par la réglementation (tels que les frais de saisies administratives à tiers détenteur ou les saisies attribution), ou qui intègrent parmi les services fournis des prestations complémentaires (comme des chèques de banque en nombre illimité).

La limitation effective des frais d'incidents bancaires pour les clients fragiles

La *Charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement*, homologuée par arrêté du 16 septembre 2020, instaure un plafonnement des frais d'incidents bancaires. Ce dispositif limite ces frais à 25 euros par mois pour les clients identifiés comme fragiles par leur établissement bancaire, et à 20 euros par mois et 200 euros par an pour les personnes bénéficiant de l'offre spécifique (cf. schéma infra). La charte précise également les types de frais liés aux incidents de paiement et aux irrégularités de fonctionnement du compte qui entrent dans le champ de ce plafonnement (cf. liste en mesure 1-3 bis a) de cette charte).

La collecte de l'Observatoire établit que 85 % des établissements bancaires appliquent, au 31 décembre 2025, un plafonnement à hauteur de 25 euros à leurs clients détectés fragiles, tandis que les autres fixent une limite maximale entre 15 et 25 euros.

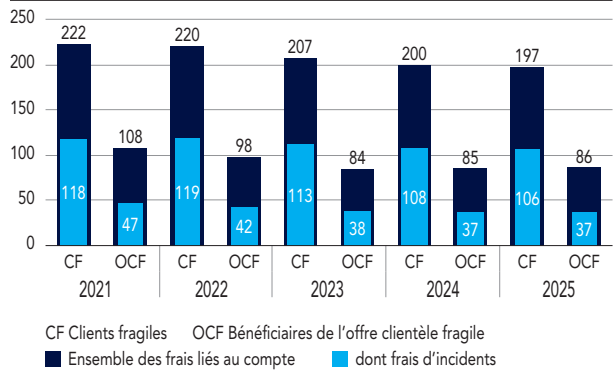
S'agissant des bénéficiaires de l'OCF, le plafond mensuel se situe, pour les établissements bancaires appliquant des frais, entre 15 et 20 euros. Il convient par ailleurs de noter que plusieurs établissements ont mis en place des politiques d'exonération de frais d'incidents bancaires pour les bénéficiaires de l'offre clientèle fragile, ce qui est aussi salué par l'Observatoire.

Au 31 décembre 2025, 61 % des clients identifiés comme fragiles ont été facturés de frais d'incidents au moins une fois dans l'année. Parmi ces clients, 69 % ont bénéficié au moins une fois dans l'année du plafonnement des frais. Pour les clients bénéficiaires de l'OCF, ces taux s'établissent respectivement à 41 % et à 74 %.

Le montant moyen mensuel des frais d'incidents bancaires, calculé pour les seuls clients qui ont subi au moins un incident, baisse légèrement par rapport à 2024 et atteint 18 euros pour les clients fragiles. Il reste stable, à 12 euros, pour les bénéficiaires de l'offre spécifique.

Au 31 décembre 2025, les frais d'incident ressortent en moyenne annuelle à 106 euros (ou 8,8 euros par mois) pour l'ensemble des clients fragiles, soit une légère baisse (2,3 %) sur un an. Pour les bénéficiaires de l'OCF, ces frais atteignent en moyenne 37 euros par an (près de 3 euros par mois), soit une très légère baisse (0,9 %) par rapport à 2024.

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



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

Les frais d'incidents représentent 54 % des frais liés au fonctionnement de compte des clients fragiles. Le coût total annuel de fonctionnement de ces comptes baisse de 1,8 % en 2025, à 197 euros (soit 16,4 euros par mois). Pour les bénéficiaires de l'OCF, ce coût annuel augmente très légèrement (+ 0,7 % par rapport à 2024) et atteint 86 euros (soit 7,2 euros par mois) au 31 décembre 2025.

Les frais d'incidents diminuent dans la quasi-totalité des établissements bancaires depuis plusieurs années, notamment pour les bénéficiaires de l'OCF. Cette baisse peut s'expliquer par une détection plus efficace des situations de fragilité financière par les banques, un meilleur accompagnement de ces personnes, ainsi que par la mise en place d'une limitation de frais par rapport aux montants prévus par la réglementation.

LE CLIENT EST DÉTECTÉ COMME FRAGILE FINANCIÈREMENT PAR SA BANQUE

PLAFONNEMENT DES FRAIS D'INCIDENTS BANCAIRES

OFFRE CLIENTÈLE FRAGILE (OCF)

	Aucune	Souscription de l'OCF
ACTION DU TITULAIRE DU COMPTE	Mise en place automatique à la détection de la fragilité par sa banque	Signature d'un contrat spécifique
LIMITATION DES FRAIS	25 euros par mois	20 euros par mois et 200 euros par an au maximum
hors	Agios/intérêts débiteurs Frais de gestion de l'autorisation de découvert Frais de saisie administrative à tiers détenteur Frais de saisie-attribution ou conservatoire	

2.3 Le traitement des situations de surendettement

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **148 013 dossiers ont été déposés** auprès des commissions départementales de traitement des situations de surendettement de l'Hexagone, soit une hausse de 9,8 % par rapport à 2024. Ce niveau demeure néanmoins nettement inférieur à celui d'il y a dix ans (- 32 % par rapport à 2015).
- **Le nombre de personnes surendettées** se replie légèrement (- 0,7 %).
- **34 %** des dossiers ont fait l'objet d'un **rétablissement personnel** conduisant à un effacement de dettes.
- L'endettement des ménages surendettés s'élève à **5 milliards d'euros**.

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.

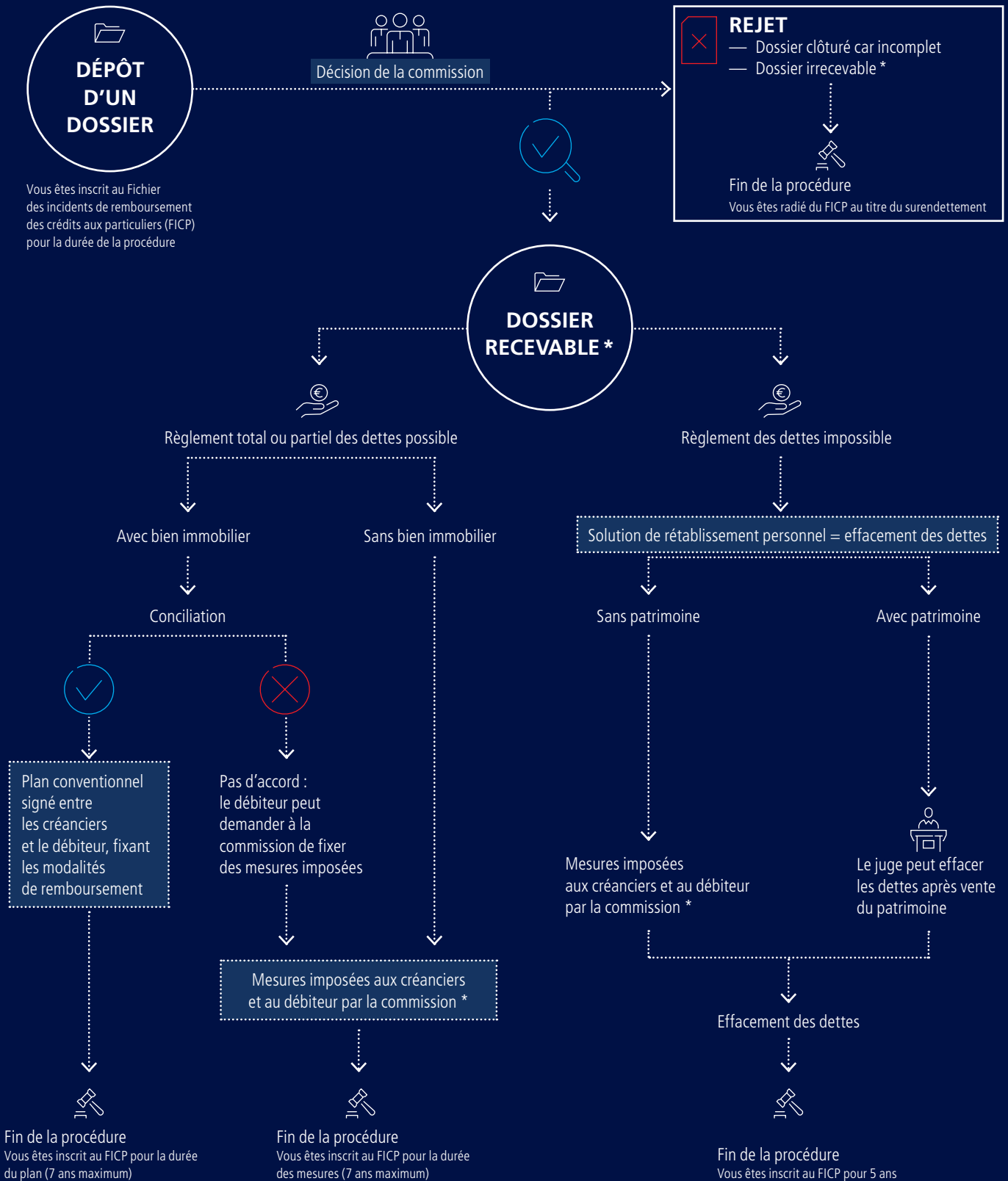
Pour en bénéficier, le demandeur doit résider en France, sans condition de nationalité, ou, pour les Français résidant à l'étranger, être endetté auprès de créanciers en France. Le demandeur doit être de bonne foi.

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 déclare le dossier recevable, le dispositif vise 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 charges courantes.
- En parallèle, la commission s'attache à **trouver la solution** la plus adaptée à la situation du déposant. Elle peut, selon les cas, négocier avec les créanciers ou imposer :
 - un gel provisoire des dettes (le débiteur ne paie plus ses dettes pendant une période déterminée) ;
 - un rééchelonnement des dettes sur une durée plus longue et/ou une réduction du taux d'intérêt afin de permettre des remboursements adaptés à la situation financière ;
 - un effacement partiel des dettes en complément des mesures de rééchelonnement ;
 - un effacement total des dettes (mesure dite de rétablissement personnel) si la situation du déposant est trop dégradée et non susceptible de s'améliorer.

... ET EN UN SCHÉMA



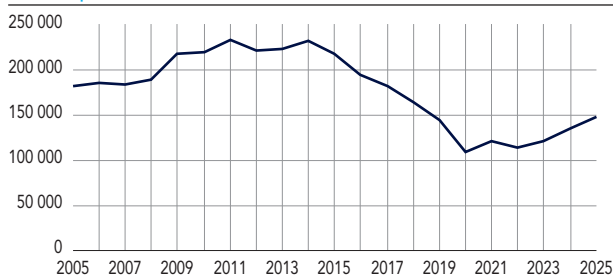
Note : Le dispositif de traitement du surendettement des particuliers en outre-mer peut être consulté sur le [site internet de l'Institut d'émission d'outre-mer \(IEOM\)](#), en « Espace particuliers ».

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

POUR ALLER PLUS LOIN...

En 2025, dans l'Hexagone, 148 013 dossiers ont été déposés auprès des commissions départementales de surendettement, nombre en hausse de 9,8 % sur un an. La part estimée des personnes qui sollicitent la procédure pour la première fois s'élève à 67 % (+ 2 points sur an). Depuis 2018, la part des redépôts a baissé de 13 points.

G17 Dépôts annuels de dossiers de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

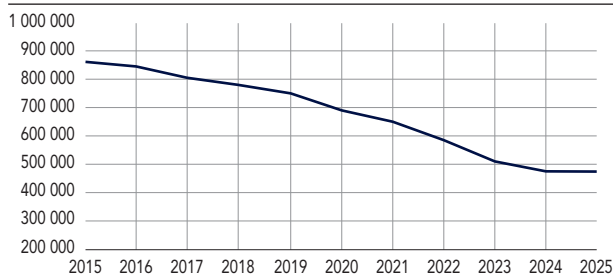
La remontée des dépôts, amorcée à l'été 2023, reflète la persistance de difficultés financières pesant sur les ménages les plus fragiles. La moitié des surendettés interrogés dans le cadre d'une enquête menée par la Banque de France déclarent que ces difficultés remontent à plus de deux ans.

Malgré cette hausse, le niveau des dépôts reste nettement inférieur à celui de 2015 (- 32 %).

Le nombre de personnes surendettées recule

Le nombre de personnes surendettées inscrites au FICP pour une mesure de surendettement s'établit à près de 476 000 à fin 2025, en baisse de 0,7 % sur un an et de 45 % sur dix ans. Cette diminution s'explique par des flux de personnes surendettées sortant du FICP supérieur aux flux des entrants. Les sorties résultent principalement de l'arrivée à échéance des délais de fichage.

G18 Personnes inscrites au Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) au titre d'une mesure de surendettement (en unités)



Source : Banque de France.

La répartition des solutions décidées par les commissions de surendettement évolue peu

En 2025, les commissions de surendettement en France hexagonale ont traité 142 670 dossiers, nombre en hausse de 8,8 % par rapport à 2024.

En dehors des 15 % de cas d'irrecevabilité, de clôture et de déchéance, 44 % des dossiers ont bénéficié de mesures imposées (avec effacement partiel de dettes ou sans effacement), 34 % de décisions de rétablissement personnel (effacement total de dettes), et 7 % de plans conventionnels de redressement définitifs.

Les délais de traitement maîtrisés en dépit de la hausse des dépôts

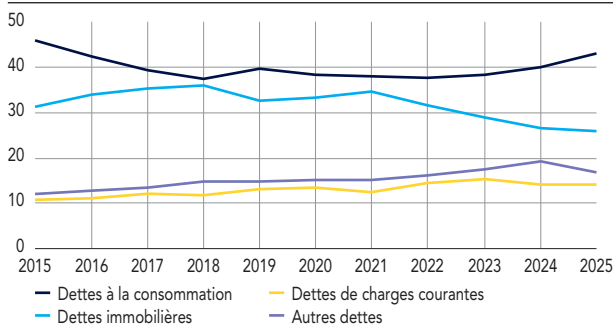
Malgré la hausse des dépôts, les délais de traitement ont été maîtrisés par les commissions de surendettement : un peu plus d'un mois pour statuer sur la recevabilité d'un dossier, et environ quatre mois pour proposer une solution.

En 2026, la Banque de France demeurera pleinement mobilisée sur tout le territoire, grâce à son réseau de succursales et aux conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) qu'elle anime. Elle informe et accompagne les particuliers, notamment ceux qui se trouvent dans une situation de surendettement, et met en œuvre les dispositifs d'inclusion financière en mesure de les aider.

La structure de l'endettement des ménages surendettés évolue marginalement

L'endettement des ménages surendettés s'élève à 5 milliards d'euros, en hausse de 11,1 % sur un an du fait de l'augmentation du nombre de dossiers. En comparaison, l'endettement des particuliers dans l'ensemble de la population s'établit à 1 540 milliards d'euros à la fin de l'année 2025.

G19 Part des grandes catégories de dettes dans l'endettement global des ménages surendettés (en %)



Source : Banque de France.

Les dettes financières, principalement composées de dettes de crédits à la consommation et de crédits immobiliers, constituent 71,2 % de la dette globale des ménages surendettés ; les dettes de charges courantes, 13,4 % ; et les autres dettes, 15,4 %.

L'effacement des dettes est également stable

Par ailleurs, plus de la moitié des 122 670 dossiers de surendettement clos en 2025 ont bénéficié d'un effacement total ou partiel de dettes. Le montant total effacé s'élève à 1,3 milliard d'euros, soit 23,6 % de l'endettement global représenté dans ces dossiers, part en baisse de 1,5 point sur un an. Le montant moyen effacé par dossier est stable et ressort à 19 745 euros (+ 17 euros sur un an).

Les surendettés sont souvent des ménages durablement fragilisés sur le plan social

Les accidents de vie (perte d'emploi, séparation, problèmes de santé) constituent le principal facteur conduisant au dépôt d'un dossier de surendettement, loin devant les difficultés de gestion budgétaire.

Les profils les plus exposés restent les personnes seules, les familles monoparentales, les femmes, et les personnes en recherche d'emploi. La part des jeunes âgés de 18 à 29 ans continue de progresser (12 % des déposants en 2025, contre 10 % en 2024 et 5 % en 2022).

La proportion de personnes qui vivent seules parmi les personnes surendettées est de 52 % (contre 39 % de l'ensemble de la population), et celle des familles monoparentales est de 21 % (contre 10 % de la population).

En outre, 62 % des personnes surendettées se trouvent sous le seuil de pauvreté monétaire (70 % des mères de famille monoparentale avec enfants), contre 15,3 % de l'ensemble de la population. Le niveau de vie médian des ménages surendettés est nettement inférieur à celui de la population dans son ensemble : 1 206 euros, contre 2 147 euros.

Parmi les personnes surendettées, les employés (32 %) et les ouvriers (21 %) sont nettement surreprésentés par rapport à leurs poids respectifs dans la population française (15 % et 11 %), et 26 % de personnes se trouvent en recherche d'emploi.

La moitié des ménages surendettés ne disposent d'aucune capacité de remboursement pour régler leurs dettes.

→ Plus d'informations dans [Typologie du surendettement des ménages – 2025](#) (site internet de la Banque de France).

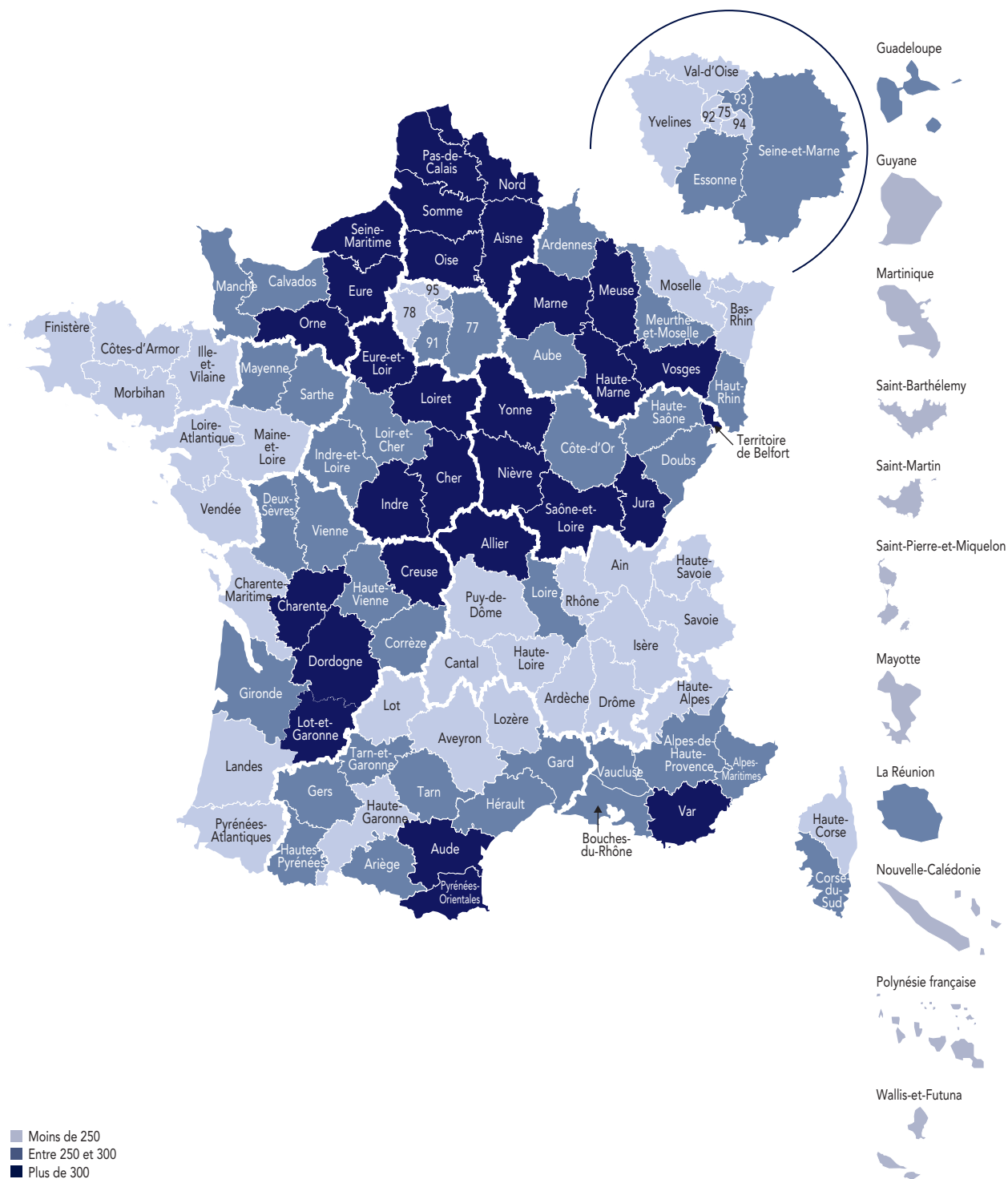
Le traitement du surendettement dans les départements et collectivités d'outre-mer

Les départements et régions d'outre-mer et les collectivités d'outre-mer (DROM-COM) font pour la troisième année consécutive face à une hausse importante des dépôts de dossier de surendettement.

Dans les DROM-COM de la zone euro, l'Institut d'émission des départements d'outre-mer (IEDOM) assure le secrétariat des commissions de surendettement. Le nombre de dossiers déposés en 2025 s'est élevé à 3 915, en hausse de 20 % par rapport à 2024 (soit 659 dossiers supplémentaires).

Le taux de surendettement dans les DROM-COM de la zone euro reste néanmoins inférieur à la moyenne nationale, avec 223 dépôts de dossier pour 100 000 habitants de 15 ans et plus, reflétant probablement le phénomène de solidarité intrafamiliale très marqué dans les zones ultramarines. Toutefois, des disparités importantes sont observées entre géographies : ce taux varie de 29 dossiers à Mayotte à 282 dossiers à La Réunion.

Dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique, le traitement des dossiers de surendettement est encadré par une législation propre, puisqu'il relève d'une compétence locale. L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) assure le secrétariat des commissions de Polynésie française et de Nouvelle-Calédonie, où 507 dossiers ont été déposés en 2025, soit une hausse de 78 % par rapport à 2024 (222 dossiers supplémentaires). La hausse est particulièrement marquée en Nouvelle-Calédonie (+ 159 % sur un an) et est largement imputable aux difficultés économiques auxquelles le territoire fait face depuis les émeutes de mai 2024.



6

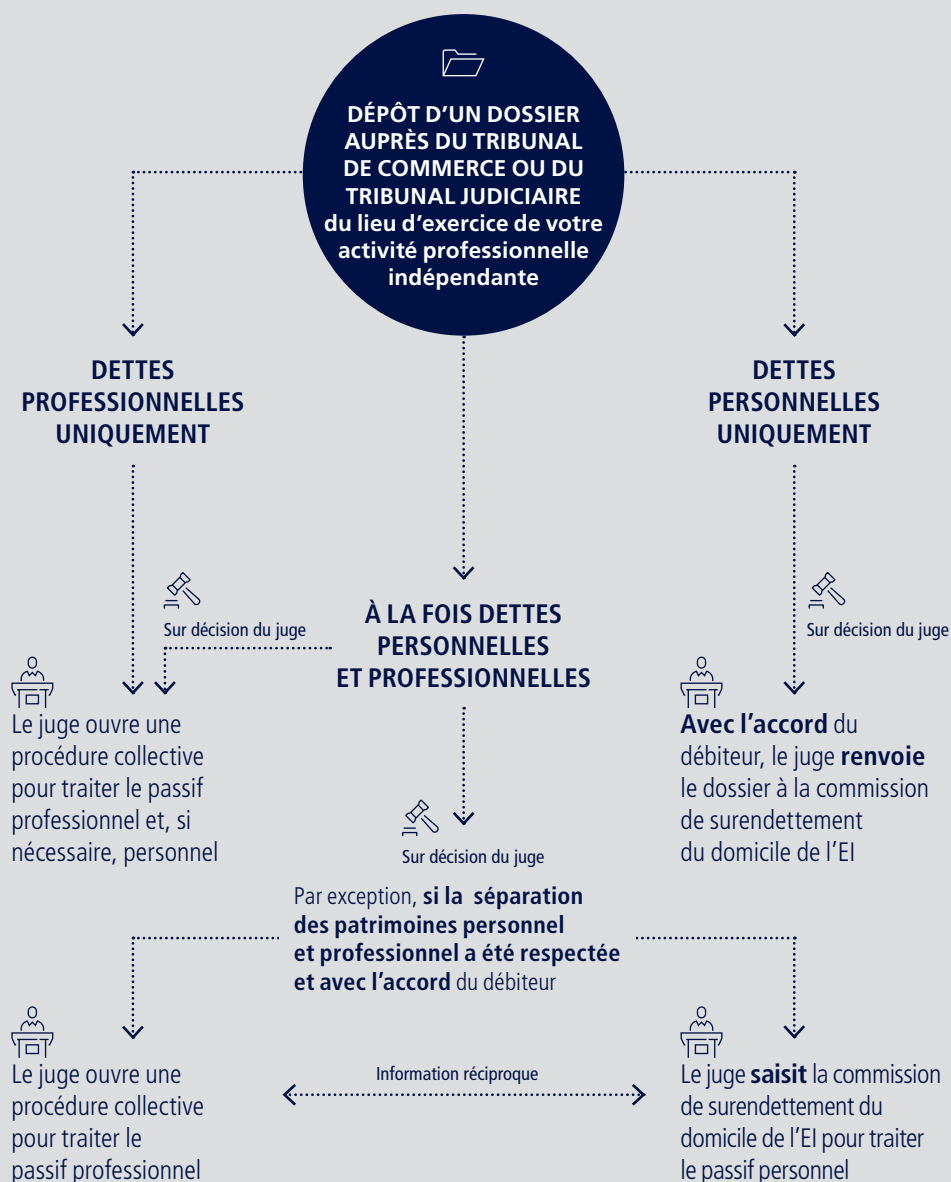
Le traitement de l'endettement des entrepreneurs individuels

La loi n° 2022-172 du 14 février 2022 en faveur de l'activité professionnelle indépendante, dite loi API a instauré un nouveau cadre juridique protecteur pour les entrepreneurs individuels. Elle ouvre le bénéfice de la procédure de surendettement à ces derniers en cas de difficultés financières d'ordre personnel.

L'entrepreneur individuel (EI) bénéficie automatiquement d'une séparation de ses patrimoines personnel et

professionnel (sauf exceptions). Il peut déposer un dossier unique auprès du tribunal compétent s'il rencontre des difficultés financières d'ordre personnel, d'ordre professionnel, ou les deux.

Le juge, s'il constate une situation de surendettement (liée au patrimoine personnel), pourra avec l'accord de l'entrepreneur transmettre son dossier à la commission de surendettement compétente (*cf. schéma infra*).



3

LA DYNAMIQUE PARTENARIALE POUR PRÉVENIR L'EXCLUSION FINANCIÈRE

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

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- Le 31 mars, un événement pour célébrer **une décennie d'actions de l'Observatoire** a réuni les membres de l'Observatoire ainsi que divers acteurs œuvrant pour l'inclusion financière des plus fragiles.
- Les échanges au sein de l'Observatoire, qui s'est réuni deux fois, ont notamment porté sur l'analyse de la **conjoncture sociale et la hausse du surendettement**, la **dématérialisation des échanges en matière de droit au compte**, ainsi que les initiatives mises en œuvre pour **lutter contre les violences économiques intrafamiliales**.
- Le **conseil scientifique de l'Observatoire a lancé des travaux** pour dresser un **bilan de l'offre clientèle fragile depuis sa mise en place**.

Qu'est-ce que l'Observatoire de l'inclusion bancaire ?

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (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 ?

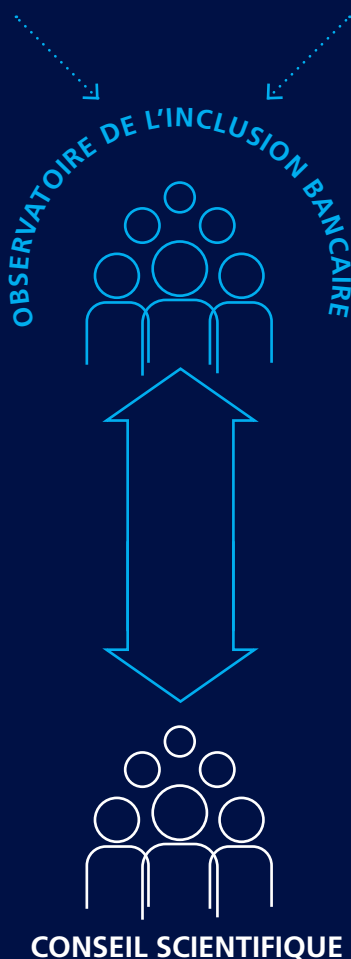
Un conseil scientifique est placé auprès de l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Présidé par un représentant du gouverneur de la Banque de France, il comprend six membres désignés par le président de l'Observatoire (cf. *annexe 2*).

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
- ☀ Le directeur général 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...

L'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) est chargé de suivre la mise en œuvre des dispositifs d'inclusion financière. En particulier, il collecte des informations sur les dispositifs d'inclusion financière et évalue les pratiques des établissements de crédit en la matière.

À ce titre, il suit :

- la mise en œuvre de la procédure de droit au compte ainsi que les difficultés afférentes ;
- l'évolution du microcrédit ;
- les inscriptions aux fichiers d'incidents de paiement gérés par la Banque de France et leurs variations ;
- le dispositif clientèle fragile mis en œuvre par les banques ;
- l'évolution du dispositif de traitement du surendettement des ménages ;
- les actions d'accompagnement des plus fragiles, ainsi que les actions d'information et de sensibilisation menées par les acteurs bancaires ou sociaux et, de plus en plus, par d'autres acteurs économiques.

L'Observatoire constitue un lieu d'analyse, de dialogue et de proposition. Le gouverneur de la Banque de France s'en est vu confier la présidence par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 et le décret n° 2014-737 du 30 juin 2014.

En 2025, les membres de l'Observatoire se sont réunis plusieurs fois et ont longuement échangé sur l'évolution de la conjoncture sociale, qu'ils suivent attentivement, à travers notamment les données publiées par la Banque de France dans le [Baromètre mensuel de l'inclusion financière](#), ainsi qu'au moyen des remontées d'informations transmises par les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF). La hausse des dépôts de dossier de surendettement a fait l'objet d'un suivi particulièrement fin de l'Observatoire. En particulier, l'essor des paiements fractionnés et des minicrédits, qui peuvent faire peser des risques accrus sur les publics fragiles, notamment en cas de multiplication de ces produits financiers par un même consommateur, a fait l'objet de nombreuses discussions. Dans le cadre de la transposition de la directive sur le crédit à la consommation qui vise, entre autres, à mieux encadrer ces nouvelles formes de financement, l'Observatoire a souligné qu'il recommandait fortement la consultation systématique du FICP par tous les acteurs avant l'octroi d'un crédit.

Le 31 mars 2025, un événement pour fêter les dix ans d'actions de l'Observatoire a été organisé dans les locaux de la Banque de France. Cet anniversaire a réuni les membres de l'Observatoire ainsi que divers acteurs de l'inclusion financière.

En introduction, le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, et Pierre Moscovici, ministre de l'Économie et des Finances en 2013, à l'origine de la loi qui a instauré l'Observatoire, ont pu féliciter les parties prenantes des nombreuses avancées acquises en une décennie, notamment en matière de frais d'incidents bancaires ou d'actions partenariales pour informer et accompagner les plus fragiles. Le président de l'Observatoire a aussi rappelé à cette occasion la nécessité de poursuivre les actions en faveur de l'inclusion financière et de rester collectivement vigilants pour pérenniser les résultats de dix ans d'engagements de l'OIB.

En 2025, les travaux de l'Observatoire ont aussi porté sur la procédure de droit au compte, avec l'analyse des résultats de l'enquête menée par l'institut CSA pour la Banque de France auprès d'un échantillon de 1 000 personnes qui ont bénéficié de la procédure de droit au compte entre septembre et novembre 2024. Des discussions ont aussi porté sur la dématérialisation des échanges entre la Banque de France et les banques, à travers la mise en place du projet « D-DAC ». L'Observatoire se félicite de l'adhésion de toutes les banques membres de l'OIB et de la poursuite de la mise en œuvre opérationnelle de cette dématérialisation (*cf. encadré 1*).

Les membres de l'Observatoire ont aussi longuement échangé sur les initiatives et actions qu'ils ont mises en œuvre pour accompagner les victimes de violences économiques intrafamiliales (accompagnement, partenariats, offres bancaires spécifiques, etc.). En fin d'année 2025, la Banque de France a présenté la nouvelle page mise en ligne sur son site internet pour informer et accompagner les victimes (*cf. encadré 9*).

Début 2025, le conseil scientifique attaché à l'Observatoire a décidé de mener des travaux pour dresser un bilan de l'offre spécifique clientèle fragile, lancée dix ans auparavant. Marie-Laure Barut-Etherington, directrice générale adjointe des Statistiques, des Études et de l'International (DGSEI) à la Banque de France et présidente du conseil scientifique, a présenté le programme aux membres de l'OIB en leur expliquant que ce bilan donnerait lieu à un rapport qui présentera l'historique et les caractéristiques de cette offre, ainsi que des données chiffrées afférentes, comme celles de sa diffusion. Il aura aussi pour objectif de dresser un bilan qualitatif de cette offre, afin de comprendre comment celle-ci est perçue par ses parties prenantes et d'identifier les éventuelles difficultés et, le cas échéant, les pistes d'amélioration. Les membres de l'Observatoire ont été sollicités en fin d'année 2025, à la fois pour transmettre des données quantitatives, mais aussi pour des entretiens qualitatifs. Les premiers résultats de ces analyses, études et entretiens sont présentés dans l'encadré 7.

7

Le rapport du conseil scientifique de l'OIB : dix ans d'offre clientèle fragile

L'offre clientèle fragile (OCF), ou offre spécifique (cf. section 2.2), a été introduite dans le Code monétaire et financier par la loi n° 2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires. Elle a pour principaux objectifs de permettre aux personnes détectées par leur banque comme étant en situation de fragilité financière d'accéder à un socle minimal de services bancaires à un moindre coût (ne pouvant dépasser trois euros par mois) tout en bénéficiant d'une limitation de leurs frais d'incidents bancaires (de 20 euros maximum par mois et 200 euros par an).

Les données de la collecte annuelle de l'Observatoire mettent en évidence que le taux d'équipement (proportion de clients financièrement fragiles qui ont souscrit l'OCF), a plus que doublé en dix ans, passant de 11 % en 2015 à 25 % en 2025, signe de la réelle implication des banques dans la diffusion de l'offre. En revanche, sa progression faiblit au cours des dernières années. Par ailleurs, des écarts notables existent aussi entre les établissements bancaires, tant sur la dynamique de progression que sur le niveau d'équipement en OCF au cours des cinq dernières années.

GA Équipement des clients fragiles en offre clientèle fragile (taux en %)



Champ : Principaux établissements de crédit (actuellement en exercice et hors établissements 100 % en ligne).

Note : Offre clientèle fragile, aussi désignée par OCF.

Source : Banque de France.

Plusieurs hypothèses susceptibles d'expliquer cette relative stagnation depuis deux à trois ans du taux d'équipement en OCF des clients financièrement fragiles ont été évoquées dans le cadre des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF) : l'absence de chéquier ou de découvert, ou encore le passage à une carte à autorisation systématique.

Aussi, afin de mieux comprendre les freins à la souscription de cette offre, pourtant créée pour permettre aux clients financièrement fragiles de gérer et maîtriser leur budget tout en limitant le risque d'incidents et de frais correspondants, le conseil scientifique de l'Observatoire a décidé de mener une étude approfondie, dont les conclusions seront publiées dans le courant de l'année 2026.

Cette étude comportera non seulement un volet quantitatif, pour analyser les caractéristiques de cette offre ainsi que la typologie de ses bénéficiaires, mais aussi un volet qualitatif, afin de prendre en considération les points de vue des acteurs impliqués dans la mise en place de l'OCF. Ces parties prenantes sont réparties en trois catégories : il s'agit, tout d'abord, des clients en situation de fragilité financière eux-mêmes (qu'ils aient ou non accepté de souscrire cette offre) ; ensuite, des établissements de crédit, particulièrement des conseillers bancaires chargés de proposer cette offre aux clients éligibles ; enfin, des travailleurs sociaux ou des bénévoles d'associations et structures sociales qui accompagnent les personnes en difficulté financière.

L'enquête de CSA menée fin 2025 auprès d'un échantillon représentatif de Français

Le conseil scientifique a mandaté l'institut de sondage CSA pour réaliser une enquête par téléphone, du 1^{er} au 20 décembre 2025, auprès d'un panel de 614 personnes bancarisées, représentatif de la population française, qui a permis d'identifier 91 personnes en situation de fragilité financière.

Cette enquête visait à obtenir des données sur les caractéristiques des personnes financièrement fragiles et des bénéficiaires de l'OCF (sexe, âge, profession, montant des revenus mensuels, situation familiale, etc.). Elle avait également pour objectif d'analyser les bénéfices de l'OCF, les freins à sa souscription, et de recueillir des données descriptives sur cette offre (de type verbatims).

Des personnes fragiles aux ressources modestes et généralement éloignées de l'emploi

Sur la base d'un faible nombre de personnes fragiles identifiées, l'enquête constate que ces dernières sont plus éloignées de l'emploi que le reste de la population. Les clients fragiles de ce panel ont, en outre, des ressources beaucoup plus modestes que la population française.

Une offre méconnue, pouvant être perçue comme stigmatisante

Les principaux motifs de refus de l'offre identifiés par l'enquête sont pour partie les mêmes que ceux qui ont déjà été soulevés par les CDIF (absence de chéquier ou de découvert autorisé et passage à une carte à autorisation systématique). L'enquête a aussi mis en évidence d'autres raisons, au premier rang desquelles la méconnaissance de l'existence d'une telle offre par les potentiels bénéficiaires, l'aspect stigmatisant de son intitulé, et surtout la volonté des personnes fragiles financièrement de trouver une solution à leurs difficultés sans avoir à s'équiper d'une telle offre de services bancaires. Des verbatims recueillis par l'institut de sondage auprès des personnes fragiles illustrent cette peur de perdre le contrôle : « *Je ne veux pas être tenue par la main et je préfère me débrouiller toute seule* » ; « *Je ne me sens pas fragile à ce point.* »

Une collecte de données ad hoc sur les bénéficiaires de l'OCF effectuée début 2026 auprès des établissements de crédit

En parallèle de la collecte annuelle de l'OIB, une collecte de données ad hoc a été lancée début 2026 auprès des établissements de crédit déclarants, afin de recueillir des données sur les bénéficiaires de l'OCF.

Les résultats de cette collecte complètent les données chiffrées de l'enquête confiée à l'institut CSA, notamment sur la typologie socio-économique des bénéficiaires de l'OCF (notamment l'activité professionnelle ou les flux enregistrés sur le compte).

Les premiers résultats permettent de dessiner quelques éléments de profil des bénéficiaires de cette offre. Si la répartition hommes-femmes de ces clients est équilibrée, plus de la moitié d'entre eux sont célibataires et plus des deux tiers ont au moins 35 ans. Ces bénéficiaires sont en grande majorité sans emploi ou au chômage, ou occupent des postes d'employés. La région au sein de laquelle les titulaires de cette offre sont le plus nombreux est l'Île-de-France, suivie par l'Auvergne-Rhône-Alpes et les Hauts-de-France. En revanche, ils sont le moins représentés en région Centre-Val de Loire.

Par ailleurs, plus de la moitié des titulaires sont clients de cette offre depuis plus de deux ans. Cela peut traduire à la fois que l'OCF répond aux besoins des personnes fragiles financièrement qui y ont souscrit, mais aussi qu'elles peuvent avoir des difficultés durables à accéder à une offre classique.

Des entretiens menés avec des conseillers bancaires et intervenants sociaux

Dans le cadre des travaux sur l'OCF, des entretiens ont également eu lieu début 2026 avec des conseillers bancaires d'établissements membres de l'Observatoire, ainsi qu'avec des bénévoles d'associations, de structures sociales ou des travailleurs sociaux qui accompagnent au quotidien les personnes susceptibles de bénéficier de cette offre bancaire. Ces échanges visaient à comprendre la manière dont est proposée cette offre, la façon dont elle est perçue, les freins à la souscription, mais aussi à identifier les axes d'amélioration.

Un besoin d'accompagnement et de pédagogie partagé par tous les interlocuteurs

Les conseillers bancaires comme les travailleurs sociaux partagent le constat que les personnes vulnérables financièrement ont un vrai besoin d'accompagnement et de pédagogie. C'est la condition nécessaire à la prise de conscience de leur situation, à la compréhension de ce qui leur est proposé, pour qu'elles puissent, par la suite, souscrire l'offre. Les conseillers bancaires et bénévoles expliquent en effet que l'offre est régulièrement perçue comme un « *signe d'échec* » et qu'il est nécessaire d'en expliquer les caractéristiques et de la recontextualiser pour qu'elle soit acceptée. Certains bénévoles soulignent, à cet égard, que la mise en place de l'offre est une bonne occasion pour renouer un dialogue entre le conseiller bancaire et le client fragile éloigné de sa banque en raison de ses difficultés financières.

L'absence de découvert : une divergence de vue entre les interlocuteurs

La suppression du découvert, très régulièrement associée à l'offre spécifique, est citée par l'ensemble des conseillers bancaires interrogés comme un frein à sa souscription. Toutefois, leurs avis sont divisés quant à l'évolution possible de cette disposition : parmi les pratiques mentionnées, certaines banques préfèrent leur laisser la possibilité de mettre en place, au cas par cas, un découvert d'un montant limité, par exemple de 200 euros, quand d'autres banques, de mêmes que certaines associations, considèrent au contraire que l'absence de découvert est l'élément clé permettant au souscripteur de l'offre spécifique d'assainir ses finances.

Une offre relativement méconnue des clients financièrement fragiles

La méconnaissance de l'offre spécifique par les clients fragiles est un constat commun à tous les interlocuteurs. Les intervenants sociaux en ont eux-mêmes une connaissance variable. S'ils ne maîtrisent pas les caractéristiques précises de l'OCF (critères d'éligibilité, montant du plafonnement mensuel des frais, etc.), cela peut expliquer que les personnes qu'ils accompagnent puissent opter pour des offres alternatives (tel un compte de paiement) qui n'autorisent pas non plus de découvert ni de chéquier, alors même qu'elles génèrent plus de frais dans certains cas.

Une offre toutefois jugée adaptée et utile par les conseillers bancaires

Plusieurs conseillers affirment que, une fois l'offre mise en place, elle donne entière satisfaction à ses titulaires, en ce qu'elle favorise une réduction substantielle des frais d'incidents bancaires. Elle permet ainsi à ses bénéficiaires de stabiliser leur trésorerie. D'ailleurs, les cas de résiliation ne sont pas fréquents et résultent principalement d'un assainissement de la situation financière des clients.

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

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **Plus de 180 réunions des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF)** se sont tenues sur l'ensemble du territoire métropolitain.
- **Le sujet des violences économiques intrafamiliales a été mis à l'ordre de jour de nombreux CDIF**, avec des échanges denses sur des initiatives locales, et le plus souvent une présentation des dispositifs locaux et nationaux d'accompagnement des victimes.
- **L'essor des minicrédits et des paiements fractionnés** ainsi que l'évolution à venir de leur encadrement juridique ont aussi été source de nombreuses discussions nourries et d'inquiétudes soulevées par les membres.

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 ?

- Conjoncture sociale locale
 - Hausse du surendettement
 - Violences économiques intrafamiliales
 - Minicrédit et paiement fractionné
 - Microcrédit
 - Détection des clients financièrement fragiles, plafonnement des frais d'incidents bancaires et offre clientèle fragile (OCF)
 - Droit au compte
 - Comptes de paiement
 - Mesures de protection juridique des majeurs et des mineurs
- (...)

... ET EN UN SCHÉMA



Assure le secrétariat du CDIF

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...

Sur l'ensemble du territoire hexagonal, les conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), déployés depuis quatre ans, sont reconnus comme des instances d'actions partenariales et de dialogue local efficaces en matière d'inclusion bancaire et financière. Généralement organisés deux fois par an dans chaque département, ils constituent des espaces d'échanges riches où acteurs publics, bancaires et sociaux se rejoignent et dialoguent. Ils permettent de capter les difficultés et les initiatives locales, de promouvoir les dispositifs d'inclusion financière et de faire connaître les services de la Banque de France en la matière.

Les membres de l'Observatoire et leur président, le gouverneur de la Banque de France, François Villeroy de Galhau, lors de leur réunion de novembre 2025, ont réaffirmé l'importance de ces instances et le rôle essentiel des remontées de terrain qu'elles apportent à l'OIB. Les membres ont aussi rappelé l'importance d'une représentation équilibrée de tous les acteurs (sphères publique, associative, sociale et bancaire) lors de ces réunions, pour permettre des échanges et des éclairages de qualité.

Les réunions des CDIF donnent l'occasion à leurs membres d'échanger au sujet de la conjoncture sociale locale. Les inquiétudes soulevées déjà en 2024 quant à l'effet retardé de l'épisode inflationniste de 2022 à 2023 persistent. De manière unanime, les membres des CDIF ont constaté que la situation économique, notamment celle des ménages les plus fragiles, ne s'améliore pas. Des cas alarmants de jeunes ainsi que de retraités ont été abordés à de nombreuses reprises. Les associations et les structures bancaires ont aussi remarqué des difficultés budgétaires et des tensions sur les comptes, qui nécessitent un suivi plus poussé qu'habituellement. Les membres des CDIF soulignent aussi, lors de leurs échanges, que les charges courantes, notamment les factures d'énergie, sont toujours difficiles à régler pour les plus fragiles et se couplent à de nombreux problèmes de logement. Ils rappellent que les logements sont chers, peu disponibles, et qu'ils ne sont parfois pas adaptés aux besoins des ménages. Les membres rapportent aussi que les procédures d'expulsion augmentent, avec des situations de plus en plus complexes. Par ailleurs, la hausse des dépôts de dossier de surendettement observée depuis l'été 2023 se poursuit et s'accompagne d'une hausse des sollicitations pour la constitution de dossier, selon les membres associatifs et publics.

En 2025, près d'une soixantaine de CDIF ont aussi abordé la lutte contre les **violences économiques intrafamiliales**. Les échanges ont été particulièrement nourris. Plusieurs intervenants ont été invités au sein des CDIF, comme des

associations, des représentants des centres d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF), des délégués départementaux aux droits des femmes et à l'égalité, ou des référents égalité femmes-hommes à la direction départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS). De nombreuses problématiques ont été soulevées, comme les cas de non-recours aux aides financières ainsi que la méconnaissance des dispositifs d'inclusion ou de lutte contre ces violences. Les difficultés pour réunir les justificatifs nécessaires pour bénéficier de ces dispositifs ont été soulignées. Certains dispositifs ou initiatives locales ont été présentés aux participants, comme le dispositif « adresses confidentielles », mis en place par la direction générale des Finances publiques (DGFiP), qui permet de masquer les adresses dans les documents dématérialisés en cas de séparation, ou encore le « pack nouveau départ », piloté par la caisse d'allocations familiales (CAF), expérimenté dans cinq départements en 2024 (Val-d'Oise, la Côte-d'Or, Bouches-du-Rhône, Lot-et-Garonne et Réunion) et étendu en 2025 à sept autres (Vendée, Seine-Maritime, Loiret, Oise, Nord, Aube, Doubs) .

Les **minicrédits et les paiements fractionnés** ont également été un sujet de discussions au sein des CDIF. Les membres des CDIF ont évoqué une augmentation du recours à ces financements, qui deviennent même de nouveaux moyens de paiement et permettent une consommation instantanée. Ils alertent sur leur utilisation, notamment leur cumul, pouvant déstabiliser les budgets fragiles et engendrer des découverts non autorisés et des frais d'incidents parfois élevés. Les membres des CDIF soulignent que le public n'est que faiblement sensibilisé aux caractéristiques et au fonctionnement de ces nouvelles formes de financement.

Dans certains départements, les membres des CDIF ont évoqué le **microcrédit**, qui est, selon eux, un outil efficace pour accompagner la mobilité, la formation ou l'accès au logement. Selon plusieurs CDIF, les sollicitations augmentent, mais pour autant les conditions d'accès au microcrédit sont plus strictes, les capacités de remboursement sont moindres et les octrois sont en diminution.

Enfin, les membres ont souligné, particulièrement pour les sphères sociale et publique, une augmentation des sollicitations et, en parallèle, des difficultés à recruter des bénévoles et des salariés. Les structures sociales et les associations ont mis en avant l'instabilité politique et budgétaire, qui les inquiète et pourrait selon elles menacer, avec des baisses de dotations ou de subventions, leurs activités.

8

Une belle initiative présentée au CDIF de la Meuse : la Rur@linette

Lors du conseil départemental de l'inclusion financière (CDIF) de la Meuse, qui s'est tenu le 19 septembre 2025 à Bar-le-Duc, Guillaume Sirjean, directeur fédéral de la fédération Familles rurales de la Meuse, a présenté aux membres du CDIF la Rur@linette, une maison labellisée France services et itinérante.

Pour renforcer l'accès aux services publics en milieu rural, le camping-car la Rur@linette est équipé pour proposer le bouquet France services dans 18 communes du département de la Meuse situées en zone blanche, qui ne disposent pas d'un espace France service et qui en sont les plus éloignées.

La Rur@linette a commencé à sillonner les routes meusiennes le 8 décembre 2025.



Les structures France services accompagnent sur tout le territoire les populations dans leurs démarches administratives et offrent un accès gratuit à un espace numérique. Elles permettent d'effectuer toutes les démarches administratives proposées par 12 organismes ou services partenaires (allocations familiales, assurance maladie, assurance retraite, chèque énergie, finances publiques, France Rénov', France Titres, France Travail, La Poste, Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales [Urssaf], Mutualité sociale agricole et point-justice) en un seul lieu. On dénombrait fin 2025 2 800 maisons et 144 bus France services. L'objectif est que chaque citoyen puisse être accompagné par un conseiller France services à moins de vingt minutes de son domicile.

La Rur@linette assure aussi des actions complémentaires aux missions France services. Elle propose notamment les services du Point conseil budget (PCB), un accompagnement au microcrédit social ainsi qu'au numérique grâce au dispositif « conseiller numérique ».

→ Pour en savoir plus sur la localisation des maisons France services, consulter la page internet « [Trouvez la France services la plus proche de chez vous](#) »

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

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- Les bénévoles, travailleurs sociaux et salariés des associations et organismes sociaux ont apporté, au quotidien, leur **soutien aux personnes les plus fragiles financièrement**.
- **Près de 500 Points conseil budget** (PCB) sont déployés sur l'ensemble du territoire.
- Plus d'une centaine de travailleurs sociaux ou bénévoles participent **aux enquêtes de conjoncture sociale** de la Banque de France.

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),
- Secours Catholique,
- SOS Familles Emmaüs,
- Que Choisir Ensemble (anciennement UFC-Que Choisir),
- Union nationale des associations familiales (Unaf),
- Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas).

Les associations CLCV et Que Choisir Ensemble 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 est une association qui fédère et représente les centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS). L'Unaf est quant à elle une institution chargée de défendre les intérêts des familles auprès des pouvoirs publics.

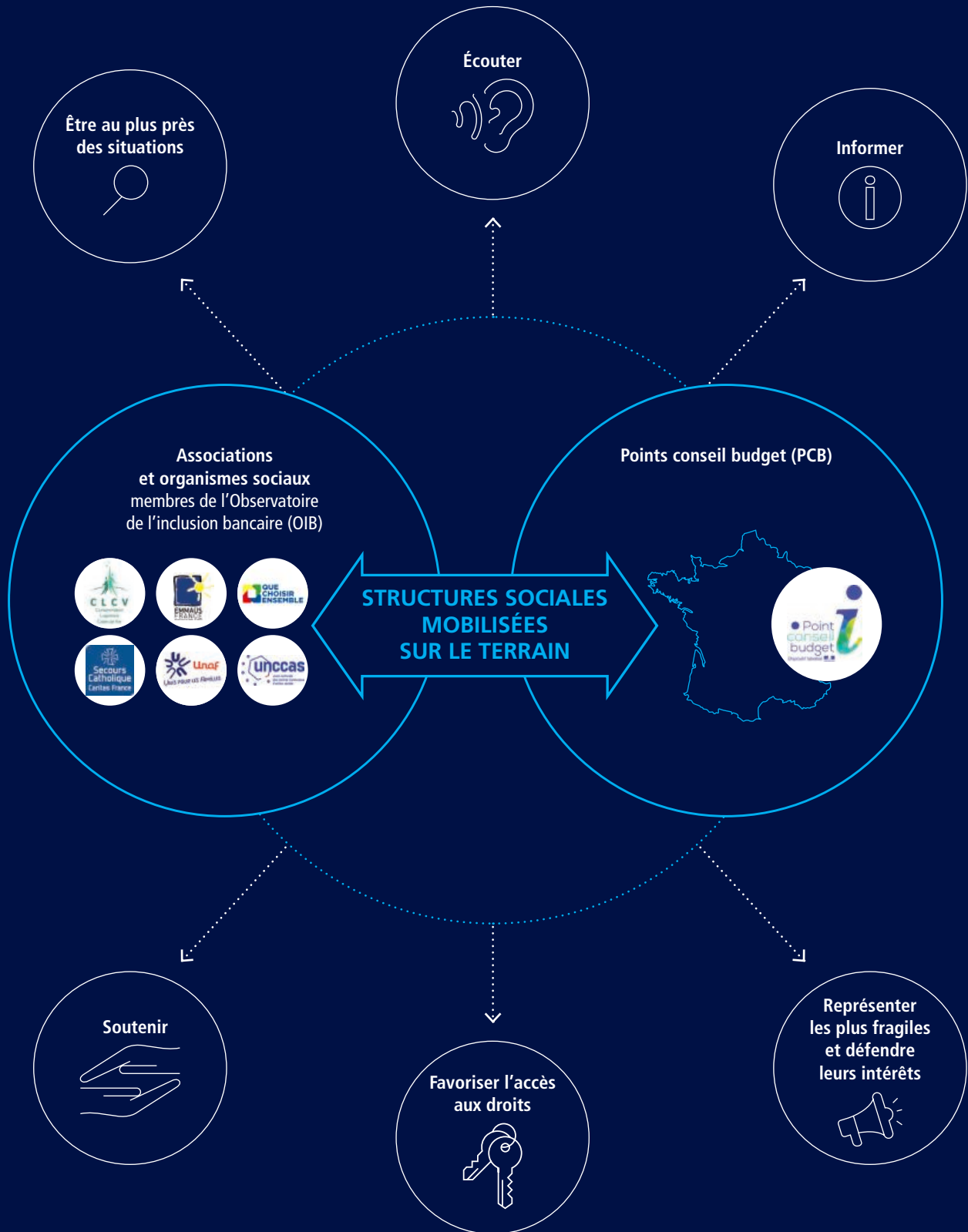
Quel est le rôle des Points conseil budget (PCB) ?

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'orientation de façon personnalisée, gratuite et confidentielle.

... ET EN UN SCHÉMA



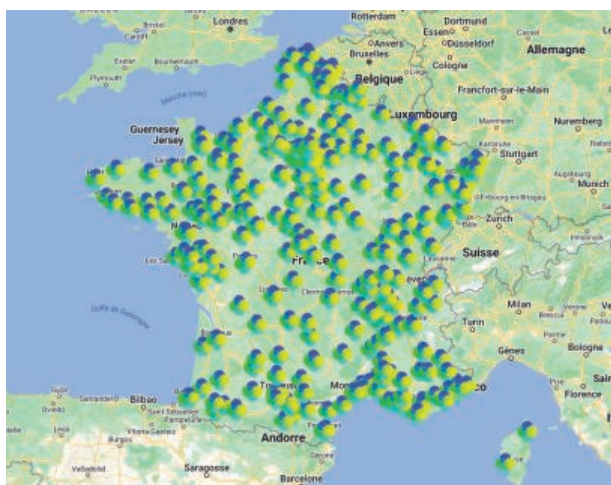
POUR ALLER PLUS LOIN...

De nombreuses associations et structures sociales, avec le travail quotidien de leurs bénévoles, de leurs travailleurs sociaux et de leurs salariés, accompagnent sur le terrain les personnes les plus en difficulté, et luttent contre l'exclusion financière. Ils informent, soutiennent, favorisent l'accès aux droits, et représentent les personnes fragiles financièrement auprès des pouvoirs publics. Ces acteurs de terrain sont essentiels à l'inclusion financière des publics, notamment les plus vulnérables, et agissent en complémentarité avec les acteurs bancaires et publics, ainsi qu'avec 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. Ils apportent un soutien aux personnes en difficulté budgétaire, et agissent pour trouver des réponses adaptées. Un PCB peut ainsi effectuer une évaluation des dépenses et des impayés éventuels, rechercher des postes d'économies ou des solutions pour équilibrer les comptes. Il peut également s'assurer que certains droits sociaux ont bien été sollicités quand une personne y est éligible, ou encore apporter une aide pour constituer un dossier de surendettement.

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



Note : Carte accessible sur le site mesquestionsdargent.fr.
Source : Ministère du Travail et des Solidarités.

Les associations et organismes sociaux membres de l'Observatoire, mobilisés sur le terrain pour lutter contre l'exclusion financière

Au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB) siègent six structures sociales et associations de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, de consommateurs et de défense des intérêts des familles : le Secours Catholique, le réseau SOS Familles Emmaüs, l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), Que Choisir Ensemble, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) et l'Union nationale des associations familiales (Unaf).

L'Unccas et l'Unaf sont répertoriées dans la catégorie des organismes sociaux. L'Unccas est une association d'élus locaux qui fédère les 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 des institutions. Les Unaf, avec leurs 8 500 salariés, portent des services aux familles. Le Secours Catholique soutient les plus fragiles, lutte contre la pauvreté et agit pour l'amélioration de l'accès aux droits pour tous. Le réseau SOS Familles Emmaüs soutient plus particulièrement les ménages en situation de précarité financière, et lutte contre le malendettement en leur apportant un soutien financier ponctuel par le biais d'avance remboursable sans intérêts. Les associations CLCV et Que Choisir Ensemble défendent les intérêts des consommateurs et des usagers.

La publication d'études sur les situations des publics accompagnés

En novembre 2025, le Secours Catholique a publié son rapport statistique annuel *État de la pauvreté en France. 30 ans de regard sur les pauvretés*. Il dresse une analyse rétrospective sur trois décennies, des situations des personnes rencontrées et accompagnées par le Secours Catholique, grâce aux remontées statistiques fournies par ses bénévoles. L'étude souligne une intensification de la pauvreté, avec un niveau de vie médian des personnes rencontrées de 565 euros, et observe un accueil croissant de ménages sans aucune ressource. Le rapport constate un creusement des inégalités, y compris chez les plus pauvres. Les femmes et les enfants, notamment les mères isolées, sont particulièrement représentés dans le public accompagné.

De son côté, SOS Familles Emmaüs a publié en décembre 2025 *une analyse de son Observatoire des budgets contraints*, qui dresse un portrait des personnes accompagnées par le réseau. Les profils sont marqués par une précarité économique et sociale importante : 39 % des ménages

rencontrés se situent au-dessous du seuil de pauvreté, et, parmi les autres, une très grande majorité se situe au-dessous du seuil de vie décente³. Un tiers des ménages accompagnés sont en situation d'impayés ou de dettes, qui concernent principalement des besoins de base, ce qui est souvent une stratégie de survie. Par ailleurs, les avances financières accordées par le réseau SOS Familles le sont principalement pour répondre à des besoins de mobilité.

Une participation aux réflexions sur la transposition de la directive sur le crédit à la consommation

La directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs a été transposée en France et vise à renforcer la protection et l'information des consommateurs de crédits consommation. Ces obligations entreront en vigueur en France dès le 20 novembre 2026. Les associations et structures sociales ont contribué aux réflexions pour transposer ce texte.

L'article 36 de cette directive édicte une obligation pour les prêteurs d'orienter leurs clients vers des services de conseil aux personnes endettées en cas de dépassement récurrent de leur découvert ou s'ils éprouvent des difficultés à respecter leurs engagements financiers. Le texte prévoit également la possibilité pour les prêteurs d'orienter leurs clients vers ces mêmes services en cas de rejet d'une demande de crédit. Le texte prévoit qu'à cette date les prêteurs doivent se doter d'un dispositif de détection des emprunteurs qui ont ou pourraient avoir des difficultés à respecter leurs engagements financiers. Ces services devront être fournis à titre gratuit ou pour un coût limité, par des entités indépendantes des prêteurs. Les travaux sont en cours pour définir les modalités concrètes et opérationnelles de fourniture de ces services de conseil aux personnes endettées.

Plusieurs associations, dont certaines sont membres de l'Observatoire (Secours Catholique, Emmaüs France, CLCV, Que Choisir Ensemble et l'Unaf), ont exprimé leur inquiétude concernant la mise en œuvre de ces services de conseil aux personnes endettées, au travers d'une [lettre ouverte](#), publiée en février 2026, dans laquelle elles souhaitent que ces nouveaux services soient dispensés par les PCB. Ces associations ont proposé que ces services de conseil soient financés par la création d'un fonds abondé de façon volontaire par les établissements de crédit et les sociétés financières.

Par ailleurs, cette directive intègre les découverts de moins de 200 euros et de moins d'un mois dans le champ de la réglementation du crédit à la consommation.

Les établissements bancaires seront tenus de formaliser les vérifications de la solvabilité des clients à qui ils consentent de tels découverts. Dans cette même lettre ouverte, les associations et structures sociales signataires ont aussi rappelé qu'elles seraient très attentives aux impacts de la transposition de la directive sur les petits découverts, afin notamment d'éviter le risque de basculement des ménages vers le découvert non autorisé. L'Observatoire y sera aussi particulièrement vigilant.

Des points de satisfaction, avec l'encadrement des frais bancaires de succession et l'annonce de la fin des minimas d'agios

Comme tous les ans, en janvier 2026, CLCV a publié son [Enquête tarification bancaire](#). Le texte souligne des avancées pour les consommateurs, telles que l'encadrement des frais bancaires appliqués en cas de succession (mise en œuvre depuis mi-novembre 2025), ainsi que la fin des minimas forfaitaires d'agios, dans le cadre de la transposition réglementaire de la directive sur le crédit à la consommation. Que Choisir Ensemble ainsi que l'Unaf ont aussi salué la fin des minima forfaitaires d'agios, pratique jusqu'alors permise par la réglementation, qu'elles dénonçaient depuis plusieurs années.

La lutte contre les violences économiques intrafamiliales

D'autres associations, comme l'Unaf, se sont mobilisées autour du sujet des violences économiques dans le couple. À ce titre, le 20 novembre 2025, elle a organisé la Journée nationale inclusion financière, et la Banque de France a pu présenter la nouvelle page et la carte de l'indépendance financière qu'elle a publiées (*cf. encadré 9*).

Les autres structures sociales et associatives mobilisées pour accompagner et informer les plus fragiles

D'autres structures sociales et associatives œuvrent aussi sur le terrain pour informer et accompagner les personnes les plus vulnérables financièrement. Elles relèvent des domaines de la solidarité ou de l'aide d'urgence, de l'aide aux droits ou à la défense des consommateurs, du soutien aux familles et à leur représentation, ou encore de l'accompagnement des plus fragiles dans leurs démarches pour obtenir un microcrédit.

³ Le seuil de pauvreté est fixé à 60 % du niveau de vie médian de la population (soit 1 288 euros par mois pour une personne seule en 2023) et le seuil de vie décente est fixé à 84 % du niveau de vie médian de la population (soit 1 803 euros par mois pour une personne seule en 2023).

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

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- De nombreux établissements bancaires ont développé **des offres bancaires dédiées aux victimes de violences conjugales, s'accompagnant d'un suivi par du personnel bancaire formé et sensibilisé à cette question.**
- Les établissements bancaires ont poursuivi **leurs politiques d'accompagnement des publics les plus fragiles, en s'appuyant sur des partenaires associatifs ou d'autres secteurs d'activité.**
- **De nombreux clients en difficulté financière ont été accompagnés par des dispositifs spécifiques de plusieurs banques, soit à distance** (L'Appui de La Banque Postale, les centres spécialisés en solutions budgétaires de BNP Paribas, ou encore ALC Coopération pour la Banque Populaire) **ou par le biais de structures dévolues** (les Points Passerelle du Crédit Agricole ou les Parcours Confiance de la Caisse d'Épargne).

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.

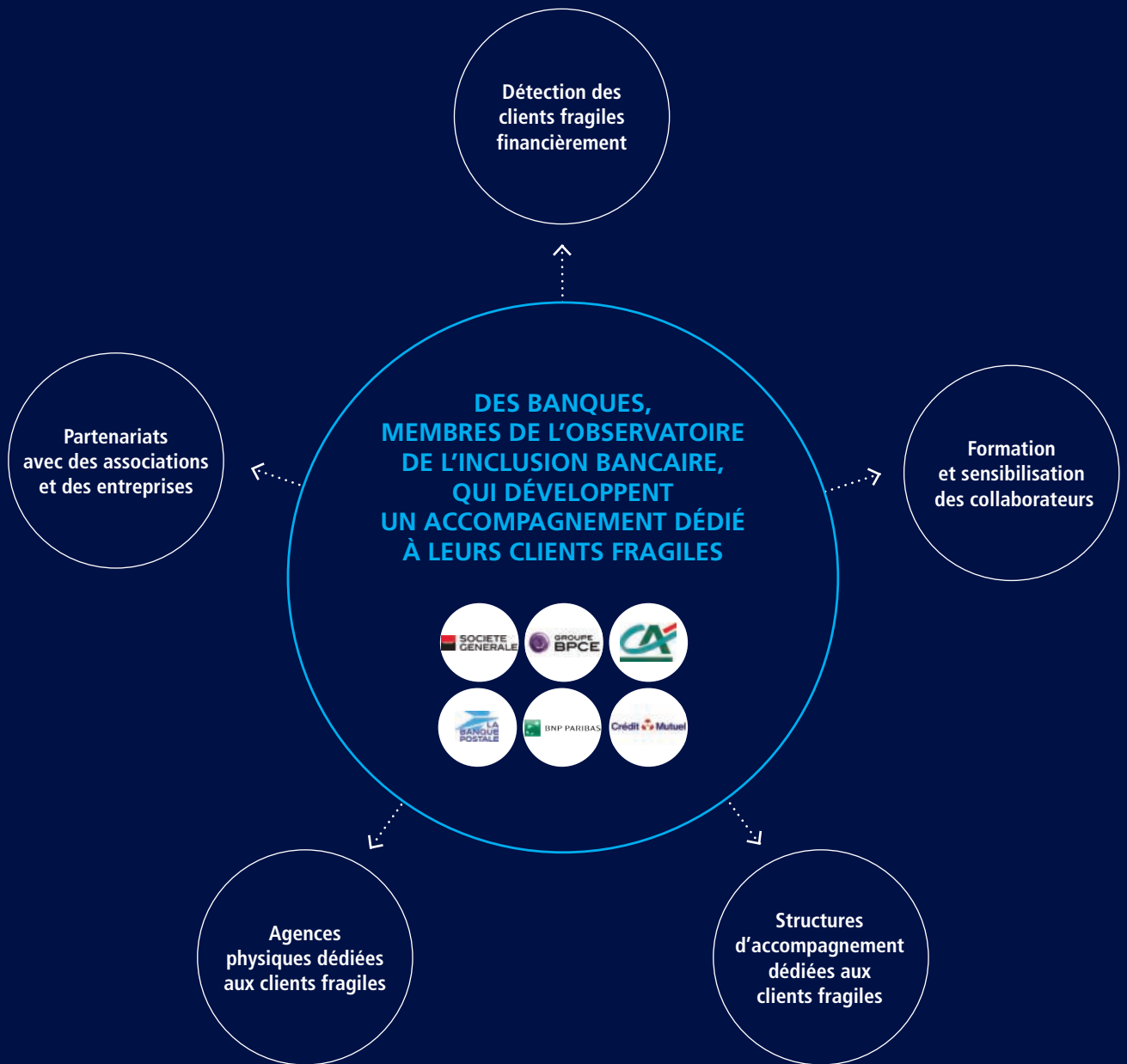
Depuis 2013, les banques sont tenues de détecter les situations de fragilité de leurs clients personnes physiques qui n'agissent pas pour des besoins professionnels. Elles appliquent alors aux clients identifiés le dispositif de plafonnement des frais d'incidents bancaires, à hauteur de 25 euros par mois, et leur proposent l'offre clientèle fragile (*cf. section 2.2*).

Au-delà de ce dispositif réglementaire, certaines banques ont développé un accompagnement dédié à la clientèle financièrement fragile, sous plusieurs 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 et de l'offre clientèle fragile (cf. section 2.2), les établissements bancaires proposent des dispositifs d'accompagnement des clients financièrement fragiles, mais aussi d'autres clients vulnérables, comme les victimes de violences conjugales. Ils développent des partenariats et des offres pour les informer et mieux les accompagner.

L'accompagnement des clients les plus fragiles prend plusieurs formes au sein des banques

Si des banques, comme le Crédit Mutuel ou la Société Générale, ont fait le choix de maintenir la gestion de leurs clients fragiles au sein de leurs agences, privilégiant ainsi la relation de proximité avec le chargé de clientèle habituel, d'autres ont mis en place des structures spécialisées pour suivre les clients financièrement fragiles.

C'est le cas du Crédit Agricole, qui, à travers les Points Passerelle, a accompagné 13 753 personnes en situation de fragilité financière en 2025, qu'elles soient clientes ou non du groupe, et sensibilisé 26 207 personnes grâce à des ateliers budgétaires. Les Points Passerelle sont des structures tantôt intégrées au sein du groupe Crédit Agricole, tantôt associatives, selon les territoires. Elles proposent un accompagnement budgétaire et des solutions aux bénéficiaires (pause dans les crédits, négociation avec les créanciers, souscription de microcrédits, etc.). La Banque Populaire Grand Ouest a mis en place des agences Grand Ouest Coopération, situées à Nantes et à Rennes, qui assurent temporairement, jusqu'au retour en agence classique, l'accompagnement des clients fragiles ou surendettés.

D'autres banques ont déployé un accompagnement à distance des clients les plus fragiles. C'est le cas de la Banque Postale, qui, avec la plateforme téléphonique L'Appui, accompagne depuis 2013 les clients fragiles du groupe. Ainsi, une quarantaine de conseillers situés à Paris et à Ajaccio proposent un accompagnement budgétaire et bancaire de la clientèle financièrement fragile. BNP Paribas a mis en place, depuis 2018, huit centres spécialisés en solutions budgétaires (CSSB) avec des conseillers qui accompagnent, à distance, les clients vulnérables. À l'issue de cet accompagnement sur mesure, les clients réintègrent leur agence bancaire d'origine. Mis en place en mai 2023 par BPCE, le dispositif ALC Coopération permet un accompagnement par téléphone des clients financièrement fragiles situés en Alsace, en Lorraine ou en Champagne, par des conseillers spécialisés. ALC Coopération propose une écoute, un accompagnement et des solutions adaptées aux clients les plus fragiles (offre clientèle fragile, microcrédit, réajustement de l'autorisation de découvert, etc.).

L'accompagnement pour les victimes de violences conjugales se développe

De nombreuses banques, y compris à travers la Fédération bancaire française (FBF), mènent des actions pour les victimes de violences conjugales. Elles ont développé des offres bancaires qui prennent souvent la forme d'un compte de dépôt individuel gratuit, pendant une ou deux années, accompagné d'une carte à autorisation systématique et d'une possibilité de découvert, au cas par cas. Elles s'accompagnent d'un suivi par un personnel bancaire formé et sensibilisé à leur situation, joignables par des numéros ou adresses électroniques spécifiques. Certaines Caisses d'Épargne, comme celle de Bretagne Pays de Loire, proposent ainsi une offre bancaire de ce type aux victimes de violences conjugales. C'est le cas également de certaines fédérations du Crédit Mutuel, du CIC ou de LCL.

Les banques prennent en compte les besoins pour ces victimes d'ouvrir un compte individuel, dans des délais très restreints. Ainsi, La Banque Postale a généralisé en 2025, dans plus de 3 000 bureaux de poste, son dispositif d'ouverture accélérée de compte dans un délai de vingt-quatre heures. Il bénéficie à des victimes orientées par des associations partenaires, telles que les centres d'information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF), vers un bureau de poste de proximité. La Caisse d'Épargne Aquitaine Poitou-Charentes et la Caisse d'Épargne Normandie proposent une procédure d'ouverture de compte simplifiée et rapide pour ces victimes.

Des établissements bancaires, comme LCL (à travers son offre LCL'Aide), prennent en compte les difficultés, pour des victimes, de fournir un justificatif d'identité ou de domicile. Le besoin de discrétion de ces personnes est également considéré par les établissements bancaires au moment de l'ouverture d'un compte. Ainsi, depuis 2025, la Banque Populaire du Sud propose un compte bancaire anonymisé pour des victimes de violences conjugales, sans envoi de documents papier.

Des banques développent aussi des offres extrabancaires pour accompagner leurs clients victimes de violences intrafamiliales. C'est le cas par exemple de Crédit Agricole, avec sa filiale Crédit Agricole Assurances qui propose depuis 2025 des garanties spécifiques dans ses contrats d'assurance, afin de couvrir certains frais liés à la prise en charge des victimes de violences conjugales (relogement d'urgence, soutien psychologique, etc.). AXA a fait de même avec sa garantie violences conjugales, incluse dans ses contrats d'assurance habitation, mais aussi, depuis peu, dans ses contrats collectifs santé et prévoyance. D'autres banques, comme BNP Paribas avec sa fondation, nouent des partenariats avec des associations d'aide aux victimes, notamment pour financer des structures d'hébergement d'urgence. Certaines d'entre elles, à l'instar

du Crédit Agricole Val de France, réhabilitent et mettent à disposition d'associations des logements vacants de leur parc immobilier pour y loger des victimes de violences conjugales.

Des partenariats variés avec des associations ou d'autres secteurs d'activité pour mieux accompagner les clients fragiles

Certains établissements bancaires sont partenaires d'associations ou structures sociales qui accompagnent des personnes en difficulté. Mi-janvier 2025, le Crédit Mutuel de Bretagne a célébré le vingtième anniversaire du microcrédit personnel accompagné, qu'il distribue en partenariat avec des organismes, tels que le Secours Catholique, Crésus ou Les Restos du Cœur. D'autres établissements soutiennent des banques alimentaires dans leurs collectes, mais aussi financièrement. C'est le cas du groupe BNP Paribas, qui soutient depuis plusieurs années Les Restos du Cœur, et plus récemment d'autres associations locales, qui distribuent des repas aux étudiants en difficulté.

Cette démarche partenariale s'illustre également à travers le Club de l'initiative contre l'exclusion bancaire, créé en 2012 sous l'impulsion de La Banque Postale. Cette instance, composé de 25 membres, réunit des associations partenaires (Emmaüs France, Crésus, l'Unaf, le Secours populaire, etc.) pour mettre en place des actions conjointes en matière d'inclusion financière.

De nombreux établissements bancaires nouent des partenariats avec d'autres secteurs d'activité, comme l'énergie, l'automobile ou encore la téléphonie, pour faire bénéficier leurs clients, y compris les plus fragiles, d'offres avantageuses. Par exemple, le Point Passerelle du Crédit Agricole Franche-Comté ou celui de Haute-Loire ont signé des partenariats avec EDF pour apporter à leurs clients des solutions aux dettes énergétiques et mieux les informer sur les solutions tarifaires existantes ainsi que les aides à la rénovation.

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.

Le groupe BNP Paribas, avec sa [plateforme Axelle](#), met à disposition des aides, des conseils et des offres de partenaires dans les domaines de l'emploi, du logement, du numérique ou encore des soins, accessibles aux plus fragiles, y compris aux personnes qui ne sont pas clientes du groupe.

Des actions préventives en matière d'éducation financière

Les établissements bancaires ainsi que la FBF mènent des actions préventives en matière d'éducation budgétaire et

financière pour accompagner leurs clients, y compris les jeunes et les personnes les plus fragiles.

Cet accompagnement se traduit notamment par la signature de partenariats avec des associations actives dans ce domaine. Ainsi, la Fondation d'entreprise Société Générale s'est engagée aux côtés de l'association Crésus avec le programme d'éducation budgétaire Dilemme. Dans ce cadre, des collaborateurs de la Société Générale ont été formés à la coanimation d'ateliers, et 100 000 jeunes adultes ont été formés depuis plus de dix ans. Le Crédit Agricole de Lorraine a signé en 2025 une convention de partenariat avec plusieurs missions locales du territoire pour sensibiliser les jeunes à ces questions grâce à des ateliers pratiques. Fin 2025, la Fédération nationale des Caisses d'Épargne a également annoncé la signature d'un partenariat entre l'Institut de microcrédit – porté par les structures Parcours Confiance – et l'association Finances & Pédagogie, afin de proposer un accompagnement budgétaire individuel aux bénéficiaires de microcrédit.

L'inclusion financière par le numérique

En 2025, selon l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), 34 % des personnes âgées de 16 à 74 ans n'utilisent pas internet ou ont des compétences numériques faibles. Cette fracture numérique concerne le plus souvent les personnes en situation de précarité.

Aussi, plusieurs banques ont noué des partenariats avec des associations, comme WeTechCare, pour favoriser l'inclusion numérique de leurs clients. C'est le cas de La Banque Postale, avec ses aidants numériques en bureau de poste, et plus récemment de BNP Paribas, qui propose à ses clients en France des ateliers au sein de ses agences, notamment pour les accompagner dans leurs démarches bancaires en ligne et les sensibiliser aux questions de cybersécurité. Le Crédit Agricole d'Île-de-France a récemment lancé les ateliers Clic Club, qui permettent à ses clients peu à l'aise avec le numérique de bénéficier de sessions gratuites de soutien numérique, dans plusieurs de ses agences.

D'autres établissements bancaires concluent des partenariats avec des associations pour fournir du matériel informatique à des personnes exclues du numérique. C'est le cas du Crédit Mutuel Alliance Fédérale, qui a annoncé en 2024 un nouveau don de 1 750 ordinateurs à Emmaüs Connect, une association qui œuvre en faveur de l'inclusion numérique.

L'action des banques en faveur de l'inclusion numérique passe également par le soutien financier à des associations actives dans ce domaine (WeTechCare, Emmaüs Connect, Fondation Agir contre l'exclusion, etc.).

3.5 L'action des autres secteurs d'activité

L'ESSENTIEL...

En 2025...

- **ENGIE**, avec son portail Solidarité, a permis à un grand nombre de travailleurs sociaux accrédités de formuler des demandes d'aide ainsi que de consulter les informations liées à l'instruction des dossiers des personnes qu'ils accompagnent.
- Les équipes Mission Solidarité Eau de **Suez** ont soutenu leurs clients en difficulté et pu débloquer des aides spécifiques (chèque eau, chèque d'accompagnement personnalisé, fonds de solidarité pour le logement).
- La Fondation **Free** a soutenu de nombreuses associations en faisant des dons de matériel informatique afin de permettre à leurs bénéficiaires de mieux accéder aux outils numériques.
- **CDC Habitat** a accompagné de nombreux locataires confrontés à des difficultés financières ou sociales, dans le cadre d'un accompagnement social mis en place tout au long du parcours logement.

Quels autres secteurs se mobilisent pour accompagner leurs clients fragiles ?

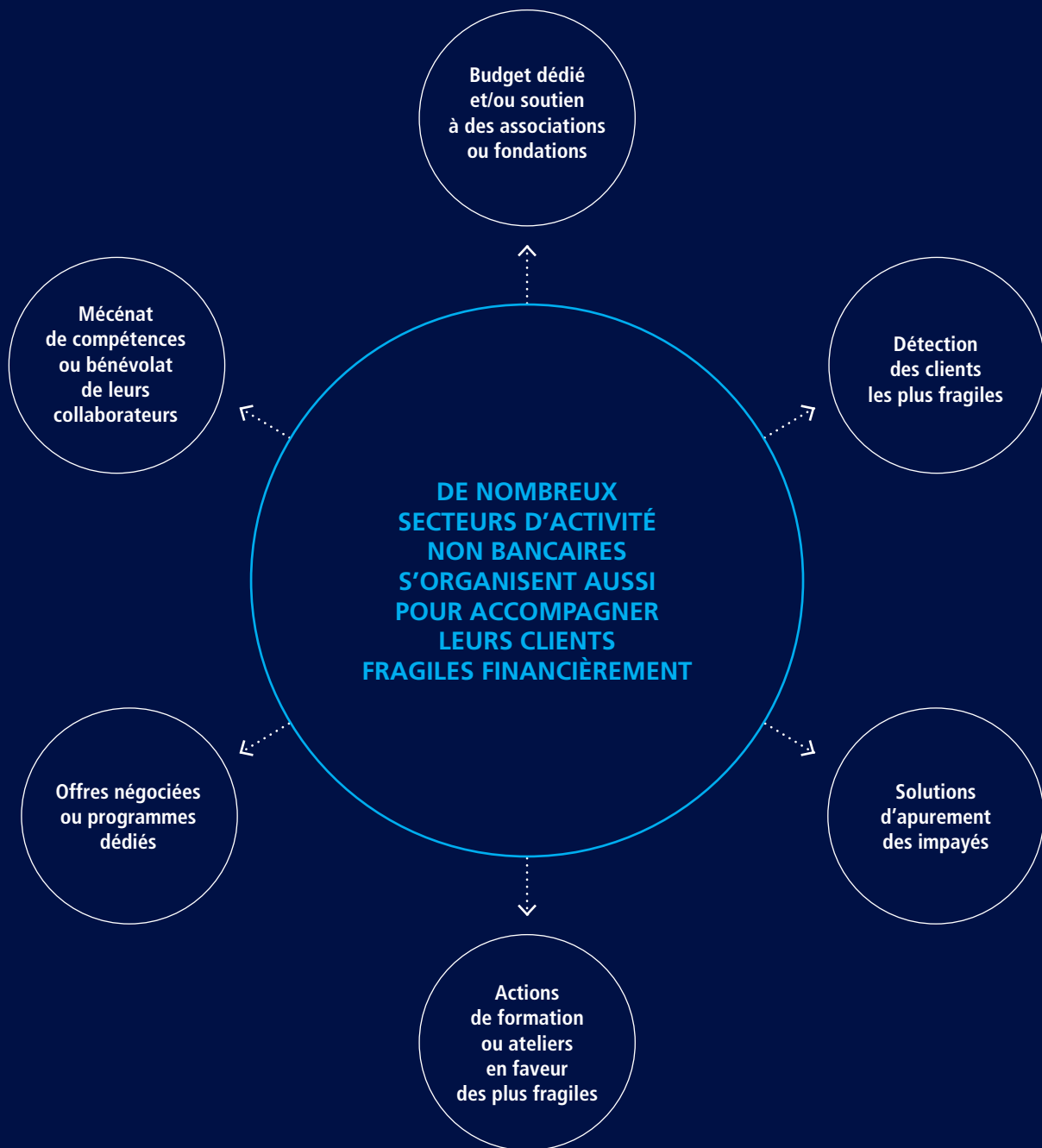
L'accompagnement des plus fragiles est une préoccupation grandissante pour de nombreux acteurs non bancaires, qui s'organisent également pour mettre en place des solutions spécifiques, dans un contexte économique de plus en plus incertain pour nombre de leurs clients :

- 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 personnalisées, 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 2025...

- **Les particuliers ont adressé plus de 2,1 millions de demandes d'information ou d'accompagnement en matière d'inclusion financière à la Banque de France par son accueil multicanal.** Ce nombre s'inscrit en hausse de 7 % par rapport à 2024.
- La Banque de France a lancé **sur les réseaux sociaux deux campagnes d'information, sur le surendettement et sur les fichiers d'incidents, pour informer les particuliers et déconstruire les idées reçues qui entourent ces dispositifs.**
- **La Banque de France a sensibilisé 110 000 personnes à l'éducation économique, budgétaire et financière (hors passeport EDUCFI), et 35 800 intervenants sociaux (+ 17,4 % par rapport à 2024).**

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 les particuliers peuvent la contacter 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.

Plusieurs **études statistiques et publications**, telles que le *Baromètre de l'inclusion financière*, mensuel, ou la *Typologie du surendettement des ménages*, annuelle, sont régulièrement diffusées auprès du public.

Enfin, la Banque de France est aussi **opérateur national de la stratégie française 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** »
Nos conseillers sont là pour vous aider,
du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h



SUR NOTRE SITE INTERNET
www.banque-france.fr
À votre service



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

POUR ALLER PLUS LOIN...

La Banque de France est un acteur central de l'inclusion financière. Par les services publics qu'elle propose et les procédures qu'elle gère, elle met directement en œuvre certains dispositifs d'inclusion financière (procédure de droit au compte, traitement du surendettement et gestion des fichiers d'incidents bancaires) et informe, oriente et accompagne les particuliers, notamment les plus fragiles (par son service Info Banque-Assurance et son site internet). Elle documente et accompagne également les intervenants sociaux.

Un dispositif d'accueil multicanal accessible à tous et régulièrement modernisé

En 2025, la Banque de France a accompagné plus de 2,1 millions de personnes sur un sujet d'inclusion financière, un nombre en progression de 7 % par rapport à 2024, ce qui traduit un besoin fort et constant d'information et d'accompagnement, notamment des plus fragiles.

Pour pouvoir être contactée de façon simple et rapide, la Banque de France a mis en place un dispositif d'accueil multicanal. Elle se rend ainsi joignable par quatre canaux, complémentaires et pouvant être combinés : guichet, téléphone, site internet, courrier (cf. *infographie page précédente*).

Ces canaux ont été progressivement modernisés par la Banque de France, dans le cadre de ses missions de service public. En 2022, elle a lancé le numéro d'appel unique 3414, ouvert aux particuliers du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures, au prix d'un appel local. Le dépôt en ligne d'une demande, par un usager, dans son [espace personnel](#) sur le site internet a aussi été modernisé : en décembre 2024, avec l'ouverture du dépôt en ligne d'un dossier de surendettement aux codéposants, et, en avril 2025, avec la digitalisation du formulaire de demande de droit au compte (cf. *encadré 1*). La Banque de France est présente dans chaque département, grâce à son réseau de succursales, le public peut donc être accueilli au guichet le plus proche de son domicile ⁴ – prioritairement sur rendez-vous pris en ligne, ou bien par téléphone.

Début 2026, la Banque de France a adhéré au programme Services Publics + pour renforcer la qualité et l'efficacité de ses services publics délivrés aux usagers. Ces derniers peuvent ainsi donner leur avis sur leur expérience, après avoir eu recours à un service de la Banque de France sur la [plateforme Je donne mon avis](#).

Des canaux de contact spécifiques pour les intervenants sociaux et bénévoles d'associations

La Banque de France a déployé des canaux de contact spécifiques pour les intervenants sociaux. Au niveau local, ils peuvent contacter le [correspondant inclusion financière](#) (CORIF) de la Banque de France, présent dans chaque département métropolitain. Le CORIF est l'interface, à la Banque de France, des intervenants sociaux, membres ou non d'un conseil départemental d'inclusion financière (cf. *section 3.2*) pour toute demande d'information 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, des renseignements sur la détection de la fragilité financière, le plafonnement des frais d'incidents bancaires, l'offre clientèle fragile ou le microcrédit.

Sur le plan national, la [cellule alerte inclusion](#) constitue un point de contact 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 bancaires, difficulté d'accès à l'offre spécifique, etc. Le CORIF peut aussi mettre en relation les intervenants sociaux avec la cellule alerte inclusion quand il le juge utile. 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.

Enfin, en 2025, la Banque de France a référencé les unités de son réseau sur la [plateforme DORA \(découvrir, orienter, renseigner, accompagner\)](#). Cet annuaire, destiné aux accompagnateurs professionnels, référence les structures pouvant permettre à un bénéficiaire, accompagné par un professionnel de l'insertion, de lever ses freins périphériques à l'emploi.

De nombreuses informations à destination du public et des travailleurs sociaux sur son site internet

Les particuliers peuvent trouver de nombreuses informations sur des sujets d'inclusion financière (surendettement, droit au compte, moyens de paiement, épargne, etc.) sur le site internet de la Banque de France, dans la rubrique « À votre service/Particuliers ». La rubrique « À votre service/Intervenants sociaux » du site internet est plus particulièrement destinée aux intervenants sociaux ainsi qu'aux salariés et aux bénévoles d'associations d'aide aux personnes en difficulté. Elle propose de nombreuses informations utiles pour l'accompagnement quotidien qu'ils mènent auprès des personnes en situation de fragilité financière. Enfin, deux guides sur les dispositifs d'inclusion financière à destination [des particuliers](#) ou [des intervenants sociaux](#) sont disponibles en ligne.

En novembre 2025, la Banque de France a publié, dans les rubriques « Particuliers » et « Intervenants sociaux » de son site internet, une page sur [les violences économiques intrafamiliales](#), qui prend la forme d'une foire aux questions (FAQ) visant à répondre aux interrogations des victimes de violences économiques et, de manière générale, à toute personne qui souhaite gagner ou retrouver son indépendance financière (cf. encadré 9).

La Banque de France diffuse des publications et études statistiques en lien avec l'inclusion financière sur son site internet, dans la rubrique « [Statistiques/Toutes les publications statistiques/\[Thème\] Inclusion financière](#) », notamment le *Baromètre mensuel de l'inclusion financière* (national), et depuis 2024, ses déclinaisons régionales.

Une campagne pour informer les usagers sur le surendettement et les fichiers d'incidents

Chaque année, la Banque de France accompagne de nombreux ménages confrontés à des situations de surendettement. La procédure, gratuite, confidentielle et accessible en ligne, permet de trouver des solutions durables en cas de difficulté financière, mais est souvent entourée de préjugés qui peuvent décourager les personnes concernées d'entamer des démarches.



Aussi, pour déconstruire [six idées reçues sur la procédure](#), la Banque de France a lancé, au second semestre 2025, une campagne d'information sur les réseaux sociaux.

En outre, pour faciliter la compréhension des démarches en ligne et accompagner la dématérialisation de la procédure, la Banque de France a publié, en octobre 2025, sur les réseaux sociaux et sur YouTube, [une vidéo](#) qui guide pas à pas les particuliers qui souhaitent déposer un dossier dans ce cadre. Elle précise également les spécificités pour les usagers qui veulent codéposer un dossier de surendettement en ligne.

La Banque de France a publié, en octobre 2025, dans le cadre de ses [podcasts L'Éco en court](#), un épisode intitulé « Être fiché Banque de France : idées reçues, vraies solutions », qui répond aux idées reçues sur les fichiers d'incidents bancaires qu'elle gère. Ce podcast explique également comment la Banque de France accompagne les personnes fichées pour sortir de cette situation qui peut parfois être complexe.

4 La Banque de France en régions : « Trouver un guichet » (particuliers).

Une campagne pour informer sur le numéro d'appel unique 3414

Au premier semestre 2025, la Banque de France a également lancé une campagne d'information sur le numéro d'appel unique de la Banque de France, le 3414, qui a été diffusée sur 900 écrans situés dans plus de 400 centres commerciaux et commerces de proximité.



Cette campagne d'information a mis en avant des exemples de questions que les usagers peuvent poser aux conseillers de la Banque de France, disponibles à ce numéro d'appel, sur des sujets en lien notamment avec le surendettement, les fraudes bancaires ou encore l'assurance.

9

La Banque de France informe et accompagne les victimes de violences économiques intrafamiliales

Alors que l'année 2025 marque les 60 ans de la loi autorisant les femmes à ouvrir un compte bancaire sans l'autorisation de leur mari, près de 28 % des femmes en couple interrogées par l'Ifop, dans le cadre d'une étude menée pour le compte du Crédit Mutuel Alliance Fédérale et de la Fédération nationale Solidarité Femmes¹, ne disposent pas d'un compte courant personnel et près d'un quart d'entre elles ont déjà été confrontées à des violences économiques.

Pour répondre aux besoins des personnes concernées, la Banque de France a publié le 18 novembre 2025 une [nouvelle page consacrée au sujet des violences économiques intrafamiliales](#) dans la rubrique « À votre service » de son site internet.



Cette page, qui se présente sous la forme d'une foire aux questions (FAQ), vise à répondre aux interrogations que les victimes de violences économiques peuvent se poser dans le domaine bancaire et assurantiel, et les aider dans leurs démarches (droit au compte, fichiers d'incidents, surendettement, etc.).

En parallèle, la Banque de France a mis à disposition des usagers, des associations et des structures sociales des [cartes de l'indépendance financière](#) au format papier, au sein des unités de son réseau. Ces cartes s'adressent à toute personne qui souhaite gagner ou retrouver son indépendance financière. En particulier, elles présentent quelques exemples

de questions que peuvent se poser les victimes de violences économiques et offrent un accès direct, grâce à un code QR, à la page ad hoc du site internet de la Banque de France, où les réponses aux questions sont apportées.



Les cartes de l'indépendance financière ont été distribuées aux membres des conseils départementaux de l'inclusion financière (CDIF), qui ont échangé en 2025, pour la quasi-totalité d'entre eux, au sujet des violences économiques. Les discussions ont permis de souligner les difficultés bancaires et financières des victimes de violences économiques (non-recours à des aides financières, difficulté pour réunir les justificatifs nécessaires pour effectuer des démarches bancaires, etc.). Les CDIF ont également mis en lumière les initiatives menées par les acteurs locaux de l'inclusion financière pour accompagner les victimes (offres bancaires spécifiques, domiciliation des victimes à l'adresse d'associations, etc.).

Les travaux menés par la Banque de France sur les violences économiques ont été présentés aux membres de l'Observatoire de l'inclusion bancaire à l'automne 2025, qui ont salué ces initiatives ainsi que les actions conduites par les acteurs publics, bancaires et associatifs en matière de lutte contre les violences économiques et d'accompagnement des victimes.

¹ Étude menée en octobre 2025.

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

En tant qu'opérateur national de la stratégie française d'éducation économique, budgétaire et financière (EDUCFI), la Banque de France coordonne et met en œuvre des actions destinées à renforcer les connaissances économiques et financières des Français, en particulier celles des personnes en situation de fragilité financière. La Banque de France assure la promotion de cette stratégie et valorise les initiatives conduites en métropole par son réseau de succursales et dans les territoires ultramarins par les instituts d'émission d'outremer, IEDOM et IEOM. Elle travaille également aux côtés des trente partenaires de la stratégie : ministères, institutions publiques, fédérations professionnelles et associations engagés dans la protection des familles, des consommateurs et des personnes en difficulté financière.

Respectant les principes de neutralité, de fiabilité, de gratuité et d'accessibilité appliqués à chaque dispositif déployé, EDUCFI a pour objectif de donner à chacun les bases nécessaires pour gérer ses finances personnelles et professionnelles au quotidien : tenir un budget, utiliser un compte bancaire, évaluer le coût et l'utilité d'un crédit, de l'épargne ou d'une assurance, détecter une arnaque ou encore connaître les aides disponibles. La stratégie vise aussi à donner des clés pour mieux appréhender les grands débats économiques qui impactent la vie de chacun. L'objectif de cette mission citoyenne est ainsi de renforcer concrètement l'autonomie et les droits des Français sur le plan financier.

En 2025, la direction de l'Éducation financière, le réseau métropolitain et les agences ultramarines ont sensibilisé plus de 117 000 personnes, dont 7 075 par l'IEDOM et l'IEOM. Les jeunes représentent une cible prioritaire de la stratégie : plus de 350 000 élèves ont obtenu le « passeport EDUCFI » à l'issue de sessions d'éducation financière dispensées par les enseignants au collège et en lycée professionnel ; près de 18 700 volontaires ont suivi un module EDUCFI dans le cadre du service national universel, et plus de 12 000 lycéens se sont inscrits au prix de l'excellence économique en filière sciences et technologies du management et de la gestion (STMG).

Un appui gratuit proposé aux professionnels de l'action sociale

Le renforcement des compétences des intervenants sociaux dans l'accompagnement des publics en difficulté financière constitue l'un des axes majeurs de la stratégie EDUCFI. De nombreux outils pédagogiques leur sont proposés

gratuitement : kits d'animation, fiches pratiques, vidéos explicatives, podcasts, enquêtes, jeux éducatifs.

De nouveaux supports ont été développés : le jeu pédagogique Euroloc pour les jeunes ; un module d'apprentissage sur le budget, l'épargne et l'assurance pour les écoles du travail social ; le module « surendettement simplement », élaboré avec l'Union nationale des associations familiales (UNAF) ; une brochure de prévention des arnaques largement diffusée à destination des seniors ; et des ressources actualisées sur les banques en ligne, l'épargne, le crédit, les assurances, l'inflation et le pouvoir d'achat.



Ces contenus sont accessibles en ligne, sur le site www.mesquestionsdargent.fr et les comptes @educfi_bdf sur YouTube, X, Facebook, Instagram et TikTok.

La Banque de France, l'IEDOM et l'IEOM proposent également des formations gratuites aux intervenants sociaux, notamment sur la gestion budgétaire, la prévention des arnaques et le surendettement. En 2025, 36 300 intervenants sociaux ont été sensibilisés (510 en outre-mer), dont 18 000 à propos du surendettement et 9 680 à propos de l'inclusion.

Une convention nationale avec le ministère de la Justice a permis d'organiser 35 sessions de formation auprès du personnel de l'administration pénitentiaire en exercice ou en formation.

La Banque de France a rejoint le comité consultatif de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), renforçant ainsi le partenariat engagé pour la lutte contre l'illettrisme, concrétisé par 150 actions EDUCFI menées lors des Journées nationales d'action contre l'illettrisme (JNAI) et l'édition du jeu « En parler, c'est avancer » à destination des intervenants sociaux.



Un fort engagement de l'IEDOM et de l'IEOM en faveur de l'éducation financière

Les actions d'éducation financière menées par les agences IEOM ont concerné 2 500 personnes, dont 130 intervenants sociaux et plus de 560 personnes dans le cadre de la Semaine de l'éducation financière dans les collectivités du Pacifique. L'IEOM contribue également à la formation des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA) en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française. À la suite de la signature d'une convention spécifique, 190 encadrants du RSMA ont ainsi été sensibilisés aux questions financières.

Les agences de l'IEDOM ont sensibilisé près de 4 575 personnes, dont 380 intervenants sociaux et 150 personnes dans le cadre des JNAI. L'IEDOM intervient aussi auprès des élèves et encadrants du RSMA dans cinq départements sur les thèmes des arnaques et des moyens de paiement.

Enfin, à la demande de la Banque de France, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), de l'Autorité des marchés financiers (AMF) et de l'IEDOM et l'IEOM, la Commission européenne finance des travaux visant à mesurer le niveau de littératie numérique financière des territoires ultramarins et à y développer des outils d'éducation financière adaptés. Une large collecte d'informations auprès des résidents a ainsi été effectuée en 2025. La publication des outils pédagogiques est prévue pour 2027.

Une action coordonnée en faveur de l'éducation financière

EDUCFI s'appuie sur un important réseau d'acteurs partenaires – ministères, institutions, fédérations et associations – pour déployer l'éducation financière sur tout le territoire.

Parmi eux, la Fédération bancaire française (FBF) propose le programme labellisé « J'invite 1 banquier(e) dans ma classe », destiné aux élèves de CM1-CM2. Cette initiative sensibilise chaque année environ 600 élèves aux notions d'argent, de budget et de moyens de paiement. La FBF contribue aussi à l'éducation financière du grand public, notamment par le programme « Les clés de la banque » qui met à disposition des ressources pédagogiques, en particulier sur la prévention des violences économiques.

Consommation, logement et cadre de vie (CLCV), le Secours catholique, Que Choisir Ensemble, l'Union nationale des associations familiales (Unaf) et l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas) sont également fortement mobilisés en faveur de l'éducation financière des publics.

4

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

REPÈRES 2025

LE SUIVI DES PERSONNES EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE

PAR RAPPORT À 2024

243	comptes ouverts dans le cadre de la procédure de droit au compte	0%
46	contacts proposés à des clients bénéficiaires du droit au compte afin d'évaluer si une autre offre de produits et services serait plus adaptée	+4,5%
3,4%	part des personnes physiques agissant à des fins non professionnelles identifiées comme fragiles financièrement	+4,9%
13 907	non-professionnels identifiés comme fragiles	-22,6%
dont 4 183	identifiés en raison de critères internes à l'établissement, autres que réglementaires	-10%
1 441	nouvelles souscriptions d'offres spécifiques	+169,9%

LA PROTECTION DES PUBLICS LES PLUS FRAGILES

14 258	clients fragiles au 31 décembre 2025, titulaires ou cotitulaires de 14 385 comptes actifs à cette date	+3,7%
2 455	bénéficiaires de l'offre spécifique « clientèle fragile »	+19,6%
377 €	montant moyen annuel de la totalité des frais liés au compte pour l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [44 943 F CFP]	+8,4%
206 €	montant moyen annuel des frais d'incidents sur les comptes de l'ensemble des clients identifiés comme fragiles en fin d'année [24 547 F CFP]	+6,2%

L'Institut d'émission d'outre-mer (IEOM) intervient pour les dispositifs consacrés à l'inclusion financière dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique (COM)⁵ en assurant la collecte pour l'Observatoire de l'inclusion bancaire, le secrétariat des commissions de surendettement, la conduite de la procédure de droit au compte et les actions de l'éducation financière.

4.1 L'engagement des établissements pour l'inclusion bancaire dans les collectivités d'outre-mer du Pacifique

Le constat établi en 2019 montrait que peu d'établissements disposaient d'une politique formalisée en matière d'inclusion bancaire. Les actions mises en œuvre demeuraient limitées, notamment en ce qui concerne la formation des collaborateurs des banques locales, l'identification des publics fragiles, la promotion du microcrédit ou encore l'information de la clientèle. À partir de 2022, tous les établissements ont engagé des plans d'action structurés, marquant une évolution significative en faveur de l'inclusion bancaire.

Bien que chaque établissement ait mis en place une politique de formation interne de ses collaborateurs, des axes d'amélioration sont identifiés. Si certaines banques ont un taux particulièrement satisfaisant de formation (pouvant atteindre jusqu'à 83 % des agents concernés), d'autres établissements restent beaucoup plus en retrait. Ils ne précisent ni la proportion d'agents effectivement formés au cours de l'année, ni la fréquence des sessions de formation, ni les résultats obtenus par le personnel ayant suivi ces modules.

Tous les établissements des COM du Pacifique ont mis en œuvre leurs propres dispositifs d'identification de la clientèle fragile. Certains établissements ont déployé dès 2023 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 3 en 2023, puis par 1,8 en 2024. En 2025, le nombre de personnes identifiées enregistre un repli de 10 %, signe que ce dispositif semble avoir atteint son niveau de maturité.

Concernant les offres spécifiques pour la clientèle fragile, une hausse particulièrement marquée du nombre de nouvelles souscriptions est observée en 2025, avec une progression de 169,9 % au cours de l'année. Cette évolution est largement portée par la Nouvelle Calédonie, où le volume de nouvelles souscriptions a triplé entre 2024 et 2025. En Polynésie française, le nombre de souscriptions affiche une progression de 33 %.

En Polynésie française, afin de faciliter l'accès de la population locale aux services bancaires, plusieurs actions visant à proposer une partie des services en langue tahitienne ont été engagées. Cette démarche vise à mieux intégrer une partie de la population native, en particulier les personnes âgées, en zones rurales ou isolées, qui ne possèdent pas forcément une pleine maîtrise de la langue française.

4.2 Les actions de promotion et de distribution du microcrédit accompagné

En matière de microcrédit, la majeure partie des établissements de la place ont noué un partenariat avec l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie). En parallèle de leur partenariat avec l'Adie, certains établissements agissent avec d'autres acteurs du microcrédit, tels que l'association Crésus ou la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE).

En 2025, l'Adie a décaissé 81,9 millions d'euros sous forme de microcrédits dans l'ensemble des territoires ultramarins français, dont 15,8 millions d'euros pour la Polynésie française et 8,7 millions d'euros pour la Nouvelle-Calédonie. Les microcrédits professionnels financent davantage les activités liées à la pêche et à l'agriculture.

4.3 L'engagement tarifaire des établissements

Les tarifs bancaires pratiqués par les établissements présents dans les COM du Pacifique tendent à se rapprocher des tarifs hexagonaux, mais le ressenti des populations peut en être autrement en raison des niveaux de revenus plus faibles outre-mer.

Pour réduire ces écarts, la loi « contre la vie chère » de 2012 permet, dans les COM du Pacifique, de fixer les tarifs par décret. Une autre mesure oblige les banques locales à participer à des négociations visant à obtenir un accord de modération des prix de certains services bancaires dans ces territoires. À titre d'exemple, en Polynésie française, les établissements de crédit se sont engagés depuis 2023 à maintenir l'offre spécifique destinée à la clientèle fragile financière au tarif de 120 francs des collectivités françaises du Pacifique (environ 1 euro).

⁵ Nouvelle-Calédonie, Polynésie française et Wallis-et-Futuna.

Une tendance à la réduction des écarts entre les COM du Pacifique et l'Hexagone sur les tarifs des services bancaires suivis dans le cadre de l'Observatoire ⁶ est constatée depuis plusieurs années. Au cours de l'année 2025, les écarts continuent de se réduire. Ainsi, 7 tarifs moyens des COM du Pacifique sur les 14 issus de l'extrait standard sont inférieurs ou égaux aux moyennes hexagonales (dont 2 restent gratuits sur toutes les places), 5 autres tarifs sont supérieurs et 2 sont non significatifs.

4.4 Le surendettement

En 2025, 507 dossiers ont été déposés auprès des commissions de surendettement de la Polynésie française et de la Nouvelle-Calédonie, soit une hausse de 78 % par rapport à 2024. Le volume des dépôts de dossier est revenu au niveau de celui qui a été enregistré en 2019, avant la pandémie de Covid-19. Toutefois, la Nouvelle-Calédonie concentre 52 % des dépôts des COM du Pacifique en 2025, quand elle ne représentait que 18 % des dépôts en 2019.

Cette sensible hausse des dépôts en Nouvelle-Calédonie (+ 159 % sur un an, contre + 32 % en Polynésie française) est largement imputable aux conséquences des émeutes de mai 2024, avec la destruction de près de 13 000 emplois dans les mois qui ont suivi. Les conséquences sont d'autant plus marquées en 2025 du fait de :

- la fin des mesures de soutien mises en place par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (chômage partiel, dont lié aux exactions, etc.) ;
- la fin des reports des échéances de prêt par les établissements de crédit.

La prévention des risques de surendettement s'appuie sur les informations gérées dans les fichiers d'incidents tenus par la Banque de France, à savoir :

- le Fichier central des chèques (FCC), qui centralise les incidents de paiement relatifs aux chèques et les usages abusifs de cartes bancaires ;
- le Fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP), qui enregistre les incidents de remboursement de crédit des personnes physiques et les situations de surendettement.

Ces fichiers permettent aux établissements financiers d'identifier les clients en situation de fragilité financière et de limiter les risques lors de l'octroi de crédit et de certains moyens de paiement.

En 2025, les incidents de paiement sur chèque reculent de 12 %, en lien avec le déclin progressif de ce moyen de paiement. À l'inverse, les incidents sur cartes bancaires progressent de 11 % sur un an. Au total, le nombre de personnes frappées d'une interdiction bancaire à la suite d'un incident sur chèque ou carte diminue de 6 % entre fin 2024 et fin 2025.

Les incidents de remboursements de crédit enregistrés en 2025 augmentent de 17,5 % par rapport à 2024, et le nombre de personnes inscrites au FICP au titre d'un incident de remboursement de crédit est en hausse de 16 %.

4.5 Le droit au compte

En 2025, l'IEOM a procédé à 243 désignations dans le cadre de la procédure du droit au compte, soit un volume stable par rapport à 2024. Sur la même période, les désignations ont diminué de 20,5 % dans l'Hexagone et de 18,4 % dans les DROM-COM de la zone euro.

La modification du décret du 11 mars 2022 ⁷, qui vise à simplifier et à faciliter l'accès à la procédure, n'a pas entièrement résolu les difficultés des usagers. Les agences de l'IEOM poursuivent leurs efforts de communication concernant ce dispositif.

La procédure de droit au compte est aujourd'hui moins sollicitée, en grande partie en raison du développement des comptes de paiement. Leur ouverture, plus rapide et moins contraignante, constitue une solution alternative accessible pour les usagers qui peinent à obtenir un compte bancaire traditionnel. Les démarches exigées pour activer le droit au compte, telles que l'obtention d'une lettre de refus d'une banque, peuvent représenter encore des freins.

4.6 La mission d'éducation financière (EDUCFI)

L'IEOM mène dans les COM du Pacifique des actions d'éducation économique, budgétaire et financière des publics en combinant des actions de terrain et de communication auprès d'organismes partenaires. Au total, les actions menées par l'IEOM ont permis de sensibiliser 2 502 personnes en 2025 dont 1 897 élèves, du primaire aux classes préparatoires, et 263 enseignants.

En 2025, cinq ans après son déploiement, 36 classes ont passé le « passeport EDUCFI » dans les COM en 2025. La Semaine de l'éducation financière, organisée par l'IEOM en mars 2025, a permis de sensibiliser 560 jeunes. Le thème central de cette édition était : « Ne suis pas n'importe qui pour tes finances, privilégie la vigilance. » En 2025, 185 élèves (sur 12 000) dans les COM ont concouru au prix de l'excellence économique. L'IEOM s'engage également dans la formation des cadres et des jeunes du régiment du service militaire adapté (RSMA). Une convention signée en 2024 pour encadrer les interventions avec les agences IEOM et le RSMA de Nouvelle-Calédonie et de Polynésie française a permis de former 190 encadrants en 2025.

La Banque de France, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), l'Autorité des marchés financiers (AMF) et l'IEDOM et l'IEOM ont sollicité un soutien technique européen pour financer des travaux sur l'éducation financière numérique. La Commission européenne a sélectionné la candidature française pour les départements et collectivités d'outre-mer. L'objectif du projet est d'évaluer le niveau d'éducation financière des populations d'outre-mer et de développer des outils pédagogiques adaptés dans le cadre de la stratégie EDUCFI. Le projet fournira, en particulier, un panorama inédit des connaissances et compétences en matière de finance numérique après une large campagne de collecte d'information auprès des résidents d'outre-mer engagée en 2025. La publication des outils pédagogiques interviendra courant 2027.

En complément du programme EDUCFI, les signataires de la charte d'inclusion bancaire en Polynésie française s'engagent à porter une démarche de labellisation de formations d'éducation budgétaire à destination des publics en situation de fragilité financière, adaptées aux spécificités de la Polynésie française.

6 IEOM (2025), *Observatoire des tarifs bancaires pour les particuliers – Rapport semestriel : octobre 2025, décembre.*

7 Ce décret est venu compléter la procédure de droit au compte avec quatre objectifs principaux : simplifier l'intervention des structures

accompagnantes ; faciliter l'accès à la procédure pour les demandeurs (création de justificatifs alternatifs à la lettre de refus et élargissement des conditions d'éligibilité) ; renforcer les obligations des banques ; responsabiliser le demandeur dans le suivi de ses démarches.

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 2025

▶ Annexe consultable sur le site internet en
« Rapport de l'Observatoire de l'inclusion bancaire 2025 »



Observatoire de l'inclusion bancaire

Président

Emmanuel Moulin

Secrétariat

Hélène Tanguy

Soazic Rouault

Éditeur

Banque de France

39 rue Croix-des-Petits-Champs

75001 Paris

Directeur de la publication

Hervé Gonsard

Secrétaires de rédaction

Olga De Sousa

Jade Mallard

Soazic Rouault

Stéphanie Thieffry

Charlotte Bellon

Eva Puchalski

Didier Névonnic

et SGS & Co

Réalisation

SGS & Co

et Studio Création

Direction de la Communication

Contact

Observatoire de l'inclusion bancaire

S3D-1173 Direction des Services aux particuliers

31 rue Croix-des-Petits-Champs

75049 Paris Cedex 01

Courriel : secretariat-OIB@banque-france.fr

Impression

Navis

Imprimé en France

Dépôt légal

Juin 2026

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

