



# MANIFESTE

## POUR L'INCLUSION BANCAIRE EN FRANCE

## DES POPULATIONS FRAGILES

ou comment lutter à grande échelle contre  
une forme latente d'exclusion sociale

## MANIFESTE

POUR  
L'INCLUSION  
BANCAIRE  
EN FRANCE  
DES  
POPULATIONS  
FRAGILES

ou comment lutter à grande échelle contre  
une forme latente d'exclusion sociale

“

Seuls ceux qui sont assez fous pour penser qu'ils  
peuvent changer le monde y parviennent !

HENRY DUNANT

”

# PAR CE MANIFESTE

**nous, Croix-Rouge française, Secours Catholique et Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS), alertons sur l'ampleur des conséquences sociales du processus d'exclusion bancaire.**

**Parce qu'il est urgent d'agir pour contribuer à enrayer le phénomène continu de précarisation de notre société, nous proposons des solutions à grande échelle en faveur de l'inclusion bancaire des populations fragiles.**

**Nous nous engageons à faire vivre durablement ces réflexions, à ouvrir un débat public avec les citoyens et acteurs institutionnels concernés – secteur associatif, profession bancaire, partenaires sociaux, acteurs académiques, *think tanks*, gouvernement, parlementaires, collectivités territoriales, grands services de l'État, partis politiques –. Et ce, jusqu'à ce que des solutions concrètes et partagées soient mises en œuvre.**

**Nous appelons tous ceux pour qui ce sujet fait sens à se mobiliser à nos côtés pour prévenir les difficultés et mieux accompagner ces millions de personnes qui ont vu ou pourraient voir un jour leur vie basculer.**

**MANIFESTE**

**POUR  
L'INCLUSION  
BANCAIRE  
EN FRANCE  
DES  
POPULATIONS  
FRAGILES**

ou comment lutter à grande échelle contre  
une forme latente d'exclusion sociale



**UN MANIFESTE  
POUR RENDRE  
PLUS VISIBLE  
LE PHÉNOMÈNE  
D'EXCLUSION  
BANCAIRE,  
CAUSE ET  
CONSÉQUENCE  
D'EXCLUSION  
SOCIALE**

**Avec près de 99 % de la population française ayant accès à un compte bancaire, il est tentant de penser que l'exclusion bancaire est quasiment éradiquée du territoire. Or la réalité est toute autre.**

## DÉNONCER la perception déformée d'une réalité complexe

Depuis les années cinquante, la société française n'a cessé de se « financiariser ». Les produits et services bancaires sont en effet devenus incontournables pour accomplir des actes essentiels de la vie quotidienne. De profondes mutations ont été observées. Certaines ont été provoquées par un cadre législatif très fort : obligation dès 1973 d'avoir un compte bancaire pour percevoir son salaire, et dès 1978 pour les prestations sociales. D'autres sont issues de l'évolution des normes sociales : essor de la société de consommation basée sur une logique marchande, multiplication des « intermédiaires » privés fournissant biens et services. Ainsi, nous sommes de fait devenus très dépendants des produits et services bancaires pour mener une vie sociale « normale ».

Il n'est donc pas surprenant de constater aujourd'hui que la très grande majorité de la population possède un compte bancaire et des moyens de paiement « modernes ». Le crédit à la consommation n'est pas en reste, puisque 30 % des ménages français en détenaient un en 2010<sup>1</sup>. Mais une question demeure : sommes-nous tous égaux devant l'utilisation des produits et services bancaires ? Certains chiffres, liés au surendettement et aux « interdits bancaires », nous donnent des premiers éléments de réponse :

- 1,7 million de personnes « interdites bancaires » inscrites au fichier central des chèques, et 2,5 millions au fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers ;
- le nombre de dossiers de surendettement déposés chaque année à la Banque de France est en constante augmentation depuis vingt ans (200 000 par an en moyenne actuellement). Fin septembre 2010, plus de 780 000 ménages étaient en cours de désendettement ;

1 - In Mouillart M., 2011, 23ème rapport annuel de l'Observatoire des crédits aux ménages.



- 82 % des dossiers de surendettement déposés en 2010 contiennent des crédits renouvelables (4 en moyenne par dossier)<sup>2</sup>.

Force est de constater que pouvoir disposer d'un compte bancaire, d'une carte de paiement, ou d'un crédit ne suffit donc pas. Encore faut-il pouvoir en faire bon usage, en fonction de ses besoins.

Ainsi, l'exclusion bancaire peut être définie comme : « **le processus par lequel une personne rencontre de telles difficultés bancaires d'accès et/ou d'usage qu'elle ne peut plus mener une vie normale dans la société qui est la sienne** »<sup>3</sup>. À l'aune de cette définition, on comprend que le surendettement, le fichage ou encore le mauvais usage de son compte bancaire sont autant de composantes qu'il conviendrait d'analyser et de résoudre de façon globale, alors qu'elles sont aujourd'hui perçues et traitées de manière isolée.

2 - In Banque de France, 2011, Enquête typologique 2010 sur le surendettement.

3 - In Gloukoviezoff G., 2008, De l'exclusion bancaire des particuliers en France. Entre nécessité sociale et contrainte de rentabilité - Thèse de doctorat en Economie - Lyon, Université Lyon.

## PRENDRE LA MESURE des conséquences sociales de l'exclusion bancaire

Les bénévoles et salariés des réseaux respectifs de la Croix-Rouge française, du Secours Catholique et de l'UNCCAS accompagnent quotidiennement dans l'exercice de leur mission des personnes qui témoignent de difficultés d'accès : accès refusé à un crédit, notamment à un crédit amortissable dont le taux d'intérêt est modéré ; accès refusé à un compte dans la banque de son choix ; accès refusé à un guichet ou à un conseiller personnel, notamment dans les zones urbaines sensibles ou les territoires ruraux.

Nombreuses aussi sont les difficultés d'usage : mauvais fonctionnement du compte et des moyens de paiement générant des frais d'incident en cascade pouvant aller jusqu'au fichage, utilisation de découverts non autorisés, incompréhension des modalités des crédits renouvelables...

Ces difficultés d'accès et/ou d'usage ont de multiples conséquences :

- **la diminution du « reste à vivre »** : peut-on accepter par exemple qu'un bénéficiaire du RSA percevant un peu plus de 400 euros soit contraint de payer jusqu'à une centaine d'euros de frais bancaires par mois, ou qu'un ménage à faibles revenus voie son budget amputé pour les mêmes raisons ?
- **le non financement de certains besoins ou projets fondamentaux** : n'est-il pas regrettable de ne pas pouvoir financer des besoins et projets liés à la mobilité, à la santé, à la formation professionnelle, faute d'accès au crédit ?
- **le malendettement** : quand pourra-t-on offrir à chaque personne solvable un crédit amortissable à taux modéré, au lieu de ne lui laisser comme choix que le crédit renouvelable ?
- **le mal-être personnel et familial**, notamment face au surendettement, générateur de tensions et de relations conflictuelles au sein de la famille, menant parfois à la séparation, au divorce, voire à des actes extrêmes.

## PRENDRE CONSCIENCE du nombre élevé de personnes concernées

Globalement, toute personne dans une situation déjà précaire ou fragile, traversant une période d'instabilité financière ou personnelle, est concernée par le risque d'exclusion bancaire : bénéficiaires de minima sociaux, demandeurs d'emploi, personnes en difficulté de santé, personnes handicapées, familles monoparentales, jeunes, personnes fichées, personnes en situation de travail précaire (CDD, temps partiel, intérim)...

Ces personnes subissent de ce fait une forme d'exclusion supplémentaire, l'exclusion bancaire, pouvant faire basculer certaines d'entre elles dans la grande précarité, ce contre quoi luttent la Croix-Rouge française, le Secours Catholique et l'UNCCAS.

Mais la population dont nous parlons ne se réduit pas aux publics précaires. Les ménages issus des classes moyennes qui sont dans une situation de malendettement voient souvent leur situation se dégrader fortement à la suite d'un accident de la vie (séparation, perte d'emploi, longue maladie...), ou tout simplement du fait de la fragilisation de leurs ressources financières.

Selon les estimations actuelles, entre 5 et 6 millions de personnes seraient concernées en France par l'exclusion bancaire.

**MANIFESTE**  
POUR  
L'INCLUSION  
BANCAIRE  
EN FRANCE  
DES  
POPULATIONS  
FRAGILES

ou comment lutter à grande échelle contre  
une forme latente d'exclusion sociale



# UN MANIFESTE POUR POINTER LE MANQUE D'EFFICIENCE DES POLITIQUES PUBLIQUES ET L'INSUFFISANCE DES MOYENS PRIVÉS

**Des politiques publiques qui appréhendent principalement le phénomène d'exclusion bancaire par les difficultés d'accès. Une profession bancaire qui accorde des moyens dédiés très limités aux populations fragiles. Le constat d'un double échec.**

## L'interprétation officielle des statistiques existantes VOILE LA RÉALITÉ DU PROBLÈME

Si l'on se réfère au dernier rapport ministériel<sup>4</sup> sur la réduction de la pauvreté en France, l'objectif « d'accessibilité bancaire » est « désormais atteint ».

Notons tout d'abord que les critères qui permettent d'affirmer ce constat reposent uniquement sur la question de l'accès.

Ce rapport ministériel fait référence à une étude du CREDOC<sup>5</sup> sur « les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté », dont l'intérêt est de centrer l'analyse sur des publics a priori fragiles. Une lecture rapide pourrait laisser croire à une situation idyllique avec 99 % d'accès à un compte de dépôt pour les ménages pauvres.

Or, selon le même rapport, 81 % des personnes vivant sous le seuil de pauvreté ont accès à une carte de paiement, contre 93 % dans l'ensemble de la population. Il existe donc encore des écarts importants, même sur des questions d'accès.

Quant aux questions d'usage, le rapport indique que 24 % des ménages vivant sous le seuil de pauvreté payent essentiellement en espèce (contre 8 % pour l'ensemble de la population), et que, lorsqu'ils disposent d'une carte de paiement, 25 % de ces ménages ne l'utilisent jamais !

Ces chiffres montrent bien que les seuls critères d'accès ne suffisent pas à mesurer le niveau d'inclusion bancaire de manière rigoureuse, et que certaines conclusions semblent ainsi contestables.

4 - In Ministère des Solidarités et de la Cohésion Sociale, Décembre 2010, Rapport au parlement-Suivi de l'objectif de baisse d'un tiers de la pauvreté en cinq ans - Synthèse.

5 - In Credoc, février 2010, Rapport réalisé pour le Comité Consultatif du Secteur Financier, les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté.

## Les lois en vigueur NE RÉPONDENT QUE PARTIELLEMENT AU PROBLÈME

Nul ne peut nier les efforts du législateur dans la lutte contre l'exclusion bancaire ces dernières années :

- droit au compte bancaire (1984) ;
- service bancaire de base (1998) ;
- désignation de médiateurs au sein des établissements de crédit ;
- procédure juridictionnelle dite de rétablissement personnel permettant, sous certaines conditions, un effacement rapide des dettes (2003) ;
- création du Fonds de cohésion sociale pour faciliter l'accès au crédit des publics fragiles via le microcrédit personnel et professionnel (2005) ;
- plan d'action pour l'accès de tous aux services bancaires (2006) ;
- mission de généralisation du Livret A (2008) ;
- charte homologuée d'accessibilité bancaire (2009) ;
- mission confiée à MM. Pauget et Constans sur la tarification bancaire (2010) ;
- loi sur le crédit à la consommation et sur le surendettement (2010).

Pour autant, le phénomène d'exclusion bancaire persiste, voire croît, en France. Ce paradoxe souligne à quel point les réponses à l'exclusion bancaire ne sauraient reposer uniquement sur l'amélioration des conditions d'accès aux produits et services bancaires. Il montre également que les réponses à un problème mal défini, mal observé et mal mesuré, sont vouées à l'échec.

Ce Manifeste appelle par conséquent à l'amélioration du cadre législatif en vigueur en France.

## **Les pratiques bancaires SONT INÉGALES ET PÈSENT ENCORE TROP PEU dans la lutte contre l'exclusion bancaire**

Nul ne peut contester les actions menées par certaines banques pour se rapprocher des besoins des clientèles les plus fragiles : création de fondations, mise en place de structures dédiées à l'accompagnement des clients fragiles, promotion d'offres bancaires de base, partenariats avec des réseaux accompagnant dans le cadre du microcrédit personnel ou professionnel, financement d'associations d'éducation financière...

Toutefois, l'offre de produits bancaires adaptés à certains profils de clients (salariés intérimaires ou en CDD), tout comme les démarches d'information, de conseil, d'orientation vers des organismes sociaux et de prévention des impayés sont à ce jour significativement limitées.

Les initiatives des établissements bancaires et financiers relèvent davantage, à ce jour, de la responsabilité sociale de l'entreprise que d'une réelle stratégie commerciale et marketing. Elles ont donc une portée limitée en matière de couverture territoriale et de nombre de personnes concernées. S'appuyer sur la seule responsabilité sociale de l'entreprise pour lutter contre l'exclusion bancaire sur l'ensemble du territoire et à grande échelle n'est pas suffisant. Un tel défi ne peut être relevé qu'à condition que les banques affichent une volonté politique de considérer ces populations fragiles comme des clients à part entière en adaptant leur offre globale de produits et services (moyens de paiement, devoir de conseil, tarifs, service d'alerte...).

Ce Manifeste appelle donc bien à ce que les banques soient clairement incitées à améliorer leurs pratiques en matière d'accès et d'usage, et ce plus particulièrement en direction des populations fragiles.



**MANIFESTE**  
POUR  
L'INCLUSION  
BANCAIRE  
EN FRANCE  
DES  
POPULATIONS  
FRAGILES

ou comment lutter à grande échelle contre  
une forme latente d'exclusion sociale



**UN MANIFESTE**  
POUR TROUVER  
DES SOLUTIONS  
FAVORISANT  
L'INCLUSION  
BANCAIRE  
SUR L'ENSEMBLE  
DU TERRITOIRE  
FRANÇAIS

**Rapprocher les banques des populations fragiles et les populations fragiles des banques :  
l'enjeu central du Manifeste.**

Contrairement aux idées reçues, il serait réducteur, voire risqué, de penser que seule la modification des pratiques bancaires suffirait à éradiquer le phénomène complexe d'exclusion bancaire. En effet, il serait dangereux par exemple de permettre l'accès généralisé au crédit sans s'assurer préalablement que les crédits seront bien maîtrisés, et qu'un accompagnement individuel pourra être proposé en cas de difficultés.

Pour favoriser l'inclusion bancaire des personnes vulnérables et fragilisées (notamment à cause du malendettement), deux dynamiques d'action parallèles et complémentaires doivent être impulsées : rapprocher à la fois les banques des populations fragiles et les populations fragiles des banques.

Cela signifie qu'il convient d'adapter l'offre bancaire, tout en renforçant et structurant le volet essentiel du conseil et de l'accompagnement de ces publics.

## OBSERVER, CERTIFIER, INCITER : étapes nécessaires à l'évolution de l'offre bancaire

Le Manifeste préconise la mise en place d'un principe d'incitation et de régulation en direction des organismes bancaires afin, d'une part, de renforcer l'accès des personnes vulnérables et fragiles à des services adaptés à leur situation et, d'autre part, permettre à certaines banques d'affirmer et de conforter un avantage en se différenciant. Ce dispositif comporte une dimension à la fois économique et sociale qui repose sur :

- une meilleure **transparence** des pratiques bancaires à l'égard des clientèles fragiles grâce à des indicateurs portant à la fois sur les questions d'accès et d'usage. Cette approche quantitative doit nécessairement être complétée par une approche qualitative (sur la détection et la prévention des difficultés...);
- la mise en place d'un **processus de la certification publique** des établissements bancaires et financiers au regard de leurs actions en faveur de l'inclusion bancaire des populations fragiles ;
- la mise en œuvre de **mécanismes d'incitation** en direction des établissements satisfaisant aux critères de certification.



Sans ignorer le principe de la libre concurrence et l'influence des réglementations européennes, il convient que les banques actives dans le domaine de l'inclusion bancaire puissent bénéficier d'un avantage réel notamment lors des appels d'offres de l'État, des collectivités territoriales, des établissements publics, des grands services publics. À capacité technique égale, il nous semble équitable que l'offre positive en matière d'inclusion bancaire soit retenue.

Pour reprendre la formule de Michel Camdessus, Gouverneur honoraire de la Banque de France, au sujet de la réforme du Livret A, il s'agit de « donner une nouvelle et vigoureuse impulsion à l'accessibilité bancaire ».

## REPENSER EN PARALLÈLE le modèle d'accompagnement des populations fragiles sur les questions budgétaires et le surendettement

Le modèle actuel d'accompagnement des populations confrontées à l'exclusion bancaire doit lui aussi être revisité, et cela pour répondre à un double constat : il existe une offre insuffisante d'accompagnement dans certains territoires sur les questions budgétaires et de surendettement, et il manque clairement une politique publique de prévention du surendettement, comme l'a souligné la Cour des comptes dans son rapport public annuel 2010.

Le Manifeste préconise diverses actions possibles associant les établissements bancaires et financiers, les collectivités territoriales, les acteurs sociaux et les services de l'État concernés :

- apporter une réponse globale et personnalisée en matière de prévention et de traitement du surendettement ;
- recenser les bonnes pratiques sur les territoires permettant la détection le plus en amont possible des difficultés financières ;
- déployer de larges programmes d'éducation budgétaire et financière.

## METTRE EN ŒUVRE le Manifeste

Le Manifeste préconise la **création d'un institut public** de collecte de données, d'analyse et de certification.

Composé de représentants des banques, des pouvoirs publics, du secteur associatif et de chercheurs, cet institut indépendant a pour objectifs de permettre une meilleure connaissance des pratiques bancaires à l'égard des clientèles fragiles, et d'analyser les difficultés d'accès et d'usage bancaires.

Il sera chargé de :

**Collecter les informations bancaires** pour établir une base de données permettant l'analyse de la prestation bancaire, au regard des besoins des territoires et des populations fragiles.

Cette collecte d'information rendue possible grâce à un appareil statistique et de mesure ad hoc permettra de disposer d'un diagnostic partagé et d'un cadre de référence basé sur une information fiable et exhaustive.

**Certifier les efforts et pratiques des établissements bancaires et financiers en matière d'inclusion bancaire**, sur la base d'une auto-évaluation quantitative et qualitative annuelle par les établissements bancaires et financiers eux-mêmes.

Cette certification devra nécessairement :

- être juste et rigoureuse, indépendante dans ses analyses et dans ses contenus. L'Institut veillera par des contrôles réguliers au respect de ces critères ;
- être fondée sur des indicateurs, notamment de performance et de résultat. Dans ce cadre, le cahier des charges proposé par le rapport Camdessus sur la modernisation du Livret A (décembre 2007) constitue une base de travail intéressante pour définir les indicateurs de progrès des différents réseaux en matière d'inclusion bancaire ;
- prendre en compte la taille de l'établissement (pour la rendre juste et se protéger des stratégies d'affichage) ;
- être rendue publique (valorisation des résultats obtenus, notamment au regard de la responsabilité sociétale de l'établissement bancaire).

**Informier et sensibiliser** en fournissant ces données et leur analyse aux banques, aux acteurs sociaux, aux chercheurs et au grand public, et faciliter le dialogue entre l'ensemble de ces acteurs.

L'Institut pourra par exemple :

- réaliser, sur la base des données collectées, et en collaboration avec les banques et les acteurs sociaux, des programmes de recherche, d'études et d'analyses opérationnelles permettant d'évaluer l'adéquation des prestations bancaires aux besoins des populations et territoires visés ;
- impulser une approche éducative du système bancaire et du système financier autour des notions de responsabilisation respective du prêteur et de l'emprunteur. L'Institut n'interviendra pas en tant qu'opérateur direct mais sera en lien avec les diverses institutions (bancaires, parabancaires, associatives... ) œuvrant déjà dans le domaine.

## DÉFINIR UN MODÈLE ÉCONOMIQUE juste et pérenne

Un fonds de régulation permettant de financer les activités de l'Institut sera doté par les pouvoirs publics (État, sur une base interministérielle, voire collectivités



territoriales de manière volontaire) et par la profession bancaire, sous forme de cotisation obligatoire.

Le Manifeste préconise pour cela une évolution des missions de l'actuel Fonds de cohésion sociale en élargissant sa vocation initiale (garantir les microcrédits accordés par les établissements bancaires et financiers) à d'autres missions. Le Fonds de cohésion sociale pourrait alors :

- garantir d'autres types de crédits consentis par les établissements bancaires pour favoriser l'inclusion bancaire ;
- financer le fonctionnement de l'Institut.

Le Manifeste ne soutient pas l'idée d'un droit opposable au crédit. Dans le même esprit, il est bien conscient que les obligations pesant sur les banques en matière de capitaux propres, imposés par Bâle III, devront être prises en compte dans la détermination de l'offre bancaire globale.

## PRÉCONISER une loi d'orientation

Le véhicule législatif est nécessaire pour :

- permettre l'intervention de l'autorité de contrôle prudentiel (ACP)<sup>6</sup> ;
- faire évoluer le rôle du Fonds de cohésion sociale comme outil financier du dispositif.

Pour sa mise en œuvre, le Manifeste préconise la promulgation d'une loi d'orientation. Celle-ci reprendra les principes de base du Manifeste, et fera obligation aux différentes parties prenantes de négocier et de parvenir à des accords professionnels sur l'inclusion bancaire, dans un calendrier prédéterminé. À défaut d'accord dans le délai imparti, les dispositions relèveraient alors du pouvoir réglementaire.

6 - L'autorité de contrôle prudentiel (ACP) est une autorité administrative indépendante qui surveille l'activité des banques et des assurances en France.

# ANNEXES

## COMPLÉMENTS TECHNIQUES

Ces annexes synthétiques font l'objet d'un document approfondi, complété et mis à jour régulièrement.

### FICHE TECHNIQUE 1

Indicateurs d'inclusion bancaire

### FICHE TECHNIQUE 2

Certification des établissements bancaires et financiers

### FICHE TECHNIQUE 3

Mécanismes d'incitation

### FICHE TECHNIQUE 4

Accompagnement des populations fragiles sur les questions budgétaires et de surendettement

### FICHE TECHNIQUE 5

Panorama de certaines bonnes pratiques bancaires déjà identifiées

## FICHE TECHNIQUE 1

### Indicateurs d'inclusion bancaire

Les informations relatives à la collecte de l'information concernent la stratégie des établissements bancaires et financiers à l'égard des marchés des clientèles fragiles, et la volumétrie des opérations réalisées sur ces derniers. L'accès à ces informations est nécessaire pour disposer d'une base d'analyse et de comparaison du comportement de chacun de ces établissements. Il est utile de préciser que l'Institut devra également évaluer les besoins des populations concernées peu ou mal servies.

Cette collecte de l'information s'articule autour de questions clés.

- *Les établissements ont-ils une stratégie globale de pénétration des marchés des clientèles fragiles ?*

Et si c'est le cas, comment ont-ils abordé ces marchés de façon systématique et quelle segmentation ont-ils retenu : par tranches de revenus ? Par segmentation de territoire ?

- *Quels sont les indicateurs d'inclusion bancaire retenus ?*

L'exclusion bancaire est par nature une composante de l'exclusion sociale. Elle en est à la fois cause et conséquence. Préciser la nature de l'exclusion bancaire est essentiel.

Ainsi, au regard de l'information collectée concernant les pratiques bancaires, il est utile de définir des indicateurs d'inclusion bancaire que les banques s'engageraient à respecter. Ces indicateurs doivent prendre en compte les efforts d'accès et d'usage.

## FICHE TECHNIQUE 2

### Certification des établissements bancaires et financiers

Cette procédure de certification a pour objectif de mesurer, à partir d'une année de référence, (point zéro) l'évolution des politiques mises en œuvre par les établissements de crédit en direction des clientèles fragiles et des territoires, et les objectifs qu'elles s'assignent pour l'année ou les deux années à venir. Il sera tenu compte également de la situation d'où partent les établissements bancaires.

Cette certification est basée sur l'autoévaluation annuelle et repose sur l'utilisation de documents d'analyse dont les rubriques et les indicateurs sont validés par l'autorité de contrôle prudentiel.

Le document d'analyse vise à évaluer de façon quantitative et qualitative la politique des établissements de crédit en regard des questions d'accès et d'usage.

Le document est transmis annuellement à l'Institut qui procède à son analyse – de façon contradictoire si nécessaire – et prend la décision de :

- certification ;
- certification avec suivi ;
- certification conditionnelle ;
- refus de certification.

Chaque indicateur fait l'objet d'une analyse (approche par plots).

Le rapport de certification est rendu public après présentation au Conseil d'Administration de l'établissement bancaire ou financier. Il est annexé au rapport annuel de l'établissement.

#### Document d'analyse servant à la certification des établissements bancaires ou financiers

Le document d'analyse sera composé de deux parties :

- l'une qui a pour objet la description de la politique de l'établissement envers les clientèles fragiles et dans les territoires particuliers ;
- l'autre qui recense les données chiffrées visant à mesurer l'efficacité, l'évolution et les objectifs chiffrés de ces politiques.

## FICHE TECHNIQUE 3

### Mécanismes d'incitation

L'objectif principal de la certification est de distinguer les établissements bancaires ou financiers qui développent et mettent en œuvre des politiques dynamiques visant à favoriser l'inclusion bancaire.

Il est donc normal que ces établissements voient leurs efforts reconnus et bénéficient d'avantages.

La reconnaissance sera assurée par la plus large publicité accordée au niveau de certification décerné à l'établissement. Outre la publication du rapport de certification dans le cadre de la publication des documents annuels, les établissements financiers pourront faire état du niveau de certification obtenu dans leur communication.

De plus, chaque établissement informera annuellement – et ce de manière individuelle – chacun de ses clients par un courrier particulier du niveau de certification obtenu, accompagné des explications sur sa signification.

Le levier utilisé est celui de la réputation de l'établissement.

**Les avantages :** L'État, les établissements publics et les collectivités territoriales recourent très régulièrement aux services des établissements bancaires et financiers pour la réalisation de leurs opérations de service (paiement des prestations sociales / transferts de fonds...) ou de trésorerie (émission de bons du trésor / autorisation de distribuer des Livrets A d'épargne).

Dans le cadre de procédure dont les modalités devront être précisées pour ne pas enfreindre les règles de la concurrence, l'État, les établissements publics et les collectivités territoriales devront tenir compte dans leur appréciation des offres qui leurs seront remises par les établissements du niveau de certification obtenu par ces derniers.

Les établissements qui se seraient vus refuser leur certification ne seraient pas habilités à soumissionner aux appels d'offres.

## FICHE TECHNIQUE 4

### Accompagnement des populations fragiles sur les questions budgétaires et de surendettement

Le Manifeste préconise d'avoir sur chaque département au moins une structure permettant d'apporter une réponse globale et personnalisée (sociale, budgétaire, juridique et psychologique) sur le traitement des dettes, tout en menant une démarche préventive basée sur l'information et le conseil.

On pourra notamment s'inspirer de deux exemples : le Money Advice Budgeting Service (MABS) en Irlande, et la plateforme budget du centre communal d'action sociale (CCAS) de Grenoble.

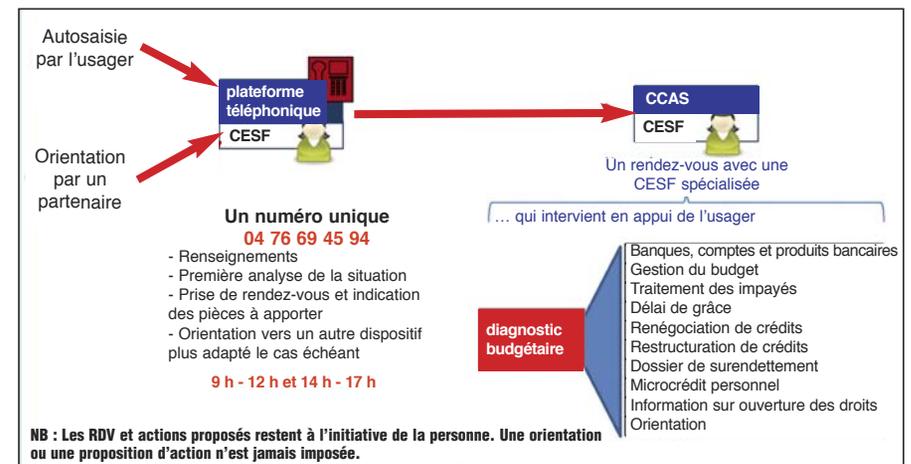
#### Money Advice Budgeting Service (MABS)

- Objectif : aider les gens à rembourser leurs dettes (loyer, énergie, crédits, dettes personnelles), et à gérer leur budget ;
- Services : conseils personnalisés offerts par des conseillers spécialement formés, défense juridique, programme de garantie d'emprunts type microcrédit, le MABS ne rembourse pas les dettes de ses clients ;
- Résultats en 2004 :
  - 73 % des personnes avaient remboursé leurs dettes ou étaient en train de le faire ;
  - 70 % disaient qu'elles géraient mieux leur argent à l'issue de l'accompagnement ;
  - 82 % avaient retrouvé un état d'esprit plus serein ;
  - 90 % des parties prenantes (y compris les créanciers) sont satisfaites du travail réalisé par MABS.

#### CCAS de Grenoble

Le CCAS de Grenoble a mis en place, avec l'Agence nouvelle des solidarités actives, une plateforme budget – point d'accueil gratuit, professionnalisé et connu – pour les personnes rencontrant des difficultés budgétaires sur la ville de Grenoble (quel que soit leur statut). Assurées par une conseillère en économie sociale et familiale spécialisée, les permanences regroupent trois grandes missions : information, conseil, solutions.

### Schéma de fonctionnement de la plateforme budget du CCAS de Grenoble



Il s'agit là d'une démarche expérimentale : les actions développées sont évaluées en continu afin de mesurer leur efficacité, les adapter... Les données collectées, par un suivi statistique précis, permettent par ailleurs de renforcer la connaissance des publics et du type de difficultés rencontrées, et de détecter des situations de non-recours.

Ces deux exemples montrent que proposer une offre d'accompagnement sur les questions budgétaires est possible et efficace. Il conviendra d'approfondir l'évaluation de ces dispositifs, notamment sur le plan du modèle économique et de l'utilité sociale. L'Institut pourrait ensuite initier une démarche visant à identifier les acteurs susceptibles de porter ou d'adapter ces solutions sur l'ensemble du territoire français, compte tenu du principe de libre administration des collectivités territoriales et des réformes en cours.

## FICHE TECHNIQUE 5

### Panorama de certaines bonnes pratiques bancaires déjà identifiées

Depuis 2001, l'accès au compte de dépôt a significativement augmenté.

La Fédération Bancaire Française, dans le cadre de la loi de cohésion sociale, s'est engagée dans le microcrédit personnel en s'appuyant sur des partenariats avec des réseaux accompagnants (associations, CCAS...). Elle développe progressivement cette action au plan local avec les acteurs sociaux engagés dans ce partenariat.

En outre, sous la pression des pouvoirs publics, une amélioration des plaquettes tarifaires commence à voir le jour.

Il paraît important de souligner ici que la banque se doit, de par la loi, d'assurer la continuité de la relation avec le client et la pérennité de son compte. C'est l'établissement bancaire qui voit passer toutes les écritures sur le compte : virements, prélèvements, débits, crédits... Il en connaît la provenance ou la destination. Il ne peut donc s'exonérer de sa responsabilité et de son devoir d'alerte et de conseil vis-à-vis de son client.

Certaines banques françaises ont déjà mis en œuvre une série de dispositifs visant à venir en aide aux publics les plus fragilisés.

La Croix-Rouge française, le Secours Catholique et l'UNCCAS reconnaissent ces efforts et sont désireux de collaborer avec la profession bancaire pour mieux organiser et généraliser ces dispositifs sur l'ensemble du territoire français.



Fondée en 1864, la **Croix-Rouge française** est engagée dans le secteur de la santé, de l'aide à l'autonomie, de l'urgence et du secourisme, de l'action sociale, de la formation et de la solidarité internationale. Ses 52 000 bénévoles et 18 000 salariés accompagnent les victimes de la très grande précarité, les personnes dépendantes en raison de leur âge ou de leur handicap, les enfants en danger, les personnes privées de leur liberté ou enfin les victimes des conflits ou des catastrophes naturelles. Fidèle à son projet associatif « Humaniser la vie », la Croix-Rouge française s'attache à aider chacun à retrouver les conditions d'une existence digne, en privilégiant, quand c'est possible, un accompagnement vers l'autonomie.

[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)



**Le Secours Catholique - Caritas France**, fondé en 1946, inscrit son action dans des valeurs de respect de la dignité de la personne humaine, de justice, de solidarité, de fraternité, de paix et réconciliation, de développement intégral de la personne humaine.

En associant les plus démunis et les plus exclus à ses actions et à ses projets, le Secours Catholique permet à ses interlocuteurs de prendre en compte davantage encore un certain nombre de précarités, de détresses, d'exclusions.

En donnant place et parole aux plus démunis, le Secours Catholique agit pour la transformation sociale.

[www.secours-catholique.org](http://www.secours-catholique.org)



**L'UNCCAS : union nationale des centres communaux et inter-communaux d'action sociale**

Fondée en 1926, l'UNCCAS est la seule association en France représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Le réseau national compte 3850 CCAS et CIAS adhérents (6 000 communes) dont l'action au quotidien concerne plus de 44 millions de citoyens, en métropole et outre-mer.

Établissements publics locaux chargés d'une mission de prévention et de développement social, les CCAS et CIAS gèrent de nombreux équipements et services de proximité en direction des familles, des personnes en difficulté, des personnes âgées ou handicapées. La lutte contre l'exclusion est leur premier champ d'intervention. Dans ce cadre, les CCAS/CIAS se sont notamment investis dans le développement du microcrédit personnel au point de devenir le premier réseau d'accompagnement des bénéficiaires.

[www.unccas.org](http://www.unccas.org)

Crédits photographiques : Pascal Bachelet, Jean-Luc Luysen, Didier Pizery, CRF

## CONTACTS

● Croix-Rouge française  
fabien.tocque@croix-rouge.fr

● Secours Catholique  
alain.bernard@secours.catholique.org

● UNCCAS  
hsmesnage@unccas.org

**manifeste.inclusion@gmail.com**